



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN SISWA SMKN 4 KOTA SUKABUMI**

Skripsi

Diajukan Oleh:

Akmal Aziz

021118307

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PAKUAN**

**BOGOR**

**AGUSTUS 2022**



## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMKN 4 KOTA SUKABUMI

Skripsi

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

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)



Ketua Program Studi  
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN SISWA SMKN 4 KOTA SUKABUMI**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

Pada hari, Selasa 02 Agustus 2022

Akmal Aziz

021118307

Menyetujui,

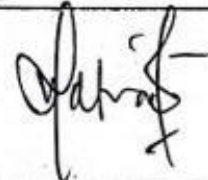
Ketua Penguji Sidang  
(Dr. Chaidir, SE., MM., CTCP., CETP)



Ketua Komisi Pembimbing  
(Oktori Kiswati Zaini, SE., MM)



Anggota Komisi Pembimbing  
(Eka Patra, SE., MM)



---

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Akmal Aziz  
NPM : 021118307  
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa  
SMKN 4 Kota Sukabumi

Dengan ini saya menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari produk skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal dari dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor, Agustus 2022



Akmal Aziz  
021118307

© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun 2022

**Hak Cipta dilindungi Undang-undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

*Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seijin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

## ABSTRAK

AKMAL AZIZ, 021118307. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMKN 4 Kota Sukabumi. Di bawah bimbingan, OKTORI KISWATI ZAINI dan EKA PATRA. 2022.

SMKN 4 Kota Sukabumi merupakan penyelenggara pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di Kota Sukabumi Jawa Barat. Jumlah siswa yang masuk SMKN 4 Kota Sukabumi mengalami fluktuasi. Terjadinya fluktuasi ini disebabkan kualitas pelayanan yang kurang baik dibuktikan dengan hasil pra survei bahwa ada beberapa keluhan dari siswa SMKN 4 Kota Sukabumi dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh SMKN 4 Kota Sukabumi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan responden siswa SMKN 4 Kota Sukabumi. Pemilihan responden menggunakan teknik *accidental sampling* dengan total 100 responden berdasarkan perhitungan rumus *slovin*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara dan metode analisis menggunakan analisis deskriptif, analisis koefisien korelasi *rank spearman*, dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa interpretasi variabel kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi adalah sangat baik dengan nilai 87%. Interpretasi variabel kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi adalah sangat puas dengan nilai 84%. Pengujian hipotesis menunjukkan nilai sebesar  $5,838 > 1,98$  dan nilai  $\text{sig} < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,01$  maka Tolak  $H_0$ , yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan siswa**

## PRAKATA

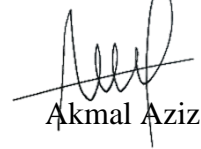
Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMKN 4 Kota Sukabumi" dengan baik. skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Manajemen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta dan tersayang kedua orang tua saya Ayahanda Totoh Abdul Fatah dan Ibunda Mimin Minarsih yang senantiasa selalu memberi dukungan, restu dan doa untuk saya agar menjadi anak yang lebih baik.
2. Adik saya tercinta Icha Khairun Nisa yang senantiasa selalu memberi dukungan dan doa untuk saya agar menjadi kakak yang lebih baik.
3. Kakek dan Nenek saya terkasih Bapak H. Nurdin dan Almh. Ibu Asiah yang selalu mendoakan saya agar menjadi anak yang lebih baik.
4. Kakek dan Nenek saya terkasih Bapak Maki Ismail, S.Pd. dan Ibu Hanipah yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini serta memberikan dukungan dan nasihat agar saya menjadi anak yang lebih baik.
5. Bapak Prof. Dr. rer. pol. Ir. H. Didik Notosudjono, M.Sc. selaku Rektor Universitas Pakuan.
6. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak.,MM.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
7. Ibu Dr. Retno Martanti Endah Lestari, S.E., M.Si., CMA., CAPM. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
8. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
9. Bapak Doni Wihartika, S.Pi., M.M. selaku Asisten Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
10. Bapak Dr. Chaidir, S.E., M.M., CTCP., CETP. selaku Ketua Penguji Sidang.
11. Ibu Oktorikiswati Zaini, S.E, M.M. selaku Ketua Komisi Pembimbing.
12. Bapak Eka Patra, S.E., M.M. selaku Anggota Komisi Pembimbing.
13. Seluruh dosen, staf pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
14. Ibu Dra. Helda, M.Pd. selaku kepala sekolah SMKN 4 Kota Sukabumi yang telah memberikan saya izin untuk penelitian.

15. Seluruh guru dan karyawan SMKN 4 Kota Sukabumi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
16. Siswa SMKN 4 Kota Sukabumi yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner.
17. Sahabat saya Said Fadlan yang senantiasa membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
18. Teman-teman Bimasakti Campus yang senantiasa mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini.
19. Teman-teman kelas G Manajemen angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberi dukungan, momen suka dan duka, kesan dan pesan yang berarti selama kuliah.
20. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen angkatan 2018 atas persaudaraannya selama kuliah yang begitu berarti.
21. Semua pihak yang tak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis



Akmal Aziz



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Praktis .....	8
1.4.2 Kegunaan Akademis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.3 Fungsi Pemasaran .....	10
2.1.4 Konsep Pemasaran.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
2.3 Kepuasan .....	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	15
2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.3.3 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	17
2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	17

2.4	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Penelitian.....	18
2.4.1	Penelitian Sebelumnya.....	18
2.4.2	Kerangka Penelitian.....	21
2.5	Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	23
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian .....	23
3.2.1	Objek Penelitian.....	23
3.2.2	Unit Analisis .....	23
3.2.3	Lokasi Penelitian.....	23
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	23
3.4	Operasional Variabel.....	24
3.5	Metode Penarikan Sampel.....	25
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7	Metode Pengolahan/Analisis Data .....	27
3.7.1	Uji Validitas .....	27
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	27
3.7.3	Statistik Deskriptif .....	28
3.7.4	Analisis Koefisien Korelasi .....	28
3.7.5	Uji Hipotesis .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>31</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	31
4.1.1	Sejarah SMKN 4 Kota Sukabumi .....	31
4.1.2	Visi dan Misi SMKN 4 Kota Sukabumi .....	31
4.1.3	Kegiatan Usaha SMKN 4 Kota Sukabumi.....	31
4.1.4	Struktur Organisasi SMKN 4 Kota Sukabumi.....	32
4.2	Analisis Data .....	33
4.2.1	Uji Validitas .....	33
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	35
4.3	Profil Responden.....	36
4.3.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.3.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Orangtua/Wali.....	36
4.3.3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Orangtua/Wali.....	36
4.3.4	Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Orangtua/Wali Perbulan .....	37

4.4 Hasil Analisis Deskriptif .....	37
4.4.1 Kualitas Pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi .....	37
4.4.2 Kepuasan Siswa SMKN 4 Kota Sukabumi .....	51
4.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMKN 4 Kota Sukabumi .....	58
4.4.4 Uji Hipotesis .....	58
4.4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>62</b>
5.1 Simpulan .....	62
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>64</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Siswa Masuk SMK di Jawa Barat Tahun Ajaran 2019/2020 – 2021/2022 .....	2
Tabel 1.2 Data Perkembangan Siswa Masuk SMK Sukabumi Tahun Ajaran 2019/2020 – 2021/2022 .....	2
Tabel 1.3 Data Perkembangan Siswa Masuk SMKN 4 Kota Sukabumi Tahun Ajaran 2019/2020 – 2021/2022 .....	3
Tabel 1.4 Data Pesaing SMKN 4 Kota Sukabumi Tahun Ajaran 2019/2020 – 2021/2022 .....	3
Tabel 1.5 Pra Survei Kualitas Pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	24
Tabel 3.2 Skala Likert.....	26
Tabel 3.3 Interpretasi Hasil .....	28
Tabel 3.4 Kriteria Koefisien Korelasi .....	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Siswa .....	34
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	35
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kepuasan Siswa.....	35
Tabel 4.5 Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.6 Jenis Pekerjaan Orangtua/Wali .....	36
Tabel 4.7 Pendidikan Terakhir Orangtua/Wali .....	36
Tabel 4.8 Penghasilan Orangtua/Wali Perbulan .....	37
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Tepat Waktu Dalam Melaksanakan Kegiatan .....	37
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Materi Pembelajaran Jelas dan Bisa Dipahami.....	38
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Aktif Berkomunikasi Dengan Siswa .....	39
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Berupaya Membantu dan Melayani Siswa.....	39
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Cepat Tanggap Melayani Siswa.....	40
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Membantu Siswa Yang Kesulitan Dalam Proses Pembelajaran .....	41
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Proses Pembelajaran Dilaksanakan Dalam Suasana Yang Nyaman.....	41
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Memberi Pelayanan Yang Ramah dan Sopan .....	42
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Mengedepankan Kepentingan Siswa .....	43
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Memberikan Pelayanan Yang Adil Pada Siswa .....	44
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Memberikan Pelayanan Khusus Bagi Siswa dan Keluarga Yang Mengalami Kesulitan.....	44
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Kondisi Lingkungan di Luar Kelas Bersih dan Nyaman.....	45
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Kamar Mandi Sekolah Yang Bersih dan Nyaman .....	46

Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Kondisi Ruang Kelas Bersih dan Nyaman .....	46
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Fasilitas Pembelajaran Lengkap	47
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Buku-buku Perpustakaan Tersedia Lengkap .....	48
Tabel 4.25 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 4.26 Interpretasi Hasil .....	51
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Yang di Dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi Sesuai Dengan Yang Diharapkan .....	51
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang di Dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi Sesuai Dengan Yang Diharapkan .....	52
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Berminat Membawa Teman Atau Saudara Yang Ada Dilingkup Zonasi (Daerah Sekitar) Berkunjung dan Mengajak Masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi Karena Fasilitas Yang Memadai .....	53
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Berminat Membawa Kerabat Yang Ada Dilingkup Zonasi (Daerah Sekitar) Berkunjung dan Mengajak Masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi Karena Pelayanan Yang Baik .....	53
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Bersedia Memberitahu Kelebihan Atau Keunggulan SMKN 4 Kota Sukabumi Kepada Saudara Yang Masuk Daerah Zonasi Sekolah .....	54
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Bersedia Mengatakan Hal-Hal Yang Baik Tentang SMKN 4 Kota Sukabumi Kepada Masyarakat Daerah Sekitar .....	55
Tabel 4.33 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Siswa.....	56
Tabel 4.34 Interpretasi Hasil .....	57
Tabel 4.35 Hasil Analisis Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....	58
Tabel 4.36 Kriteria Koefisien Korelasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Google SMKN 4 Kota Sukabumi.....	4
Gambar 1.2 Guru Memberikan Pelayanan Mengajar Pada Siswa .....	6
Gambar 2.1 Konstelasi Penelitian.....	22
Gambar 3.1 Kurva Pengujian Hipotesis.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMKN 4 Kota Sukabumi .....	32
Gambar 4.2 Kurva Pengujian Hipotesis.....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian .....	69
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 3. Hasil Kuesioner .....	72
Lampiran 4. Tabel r.....	79
Lampiran 5. Tabel t.....	80
Lampiran 6. Dokumentasi Pengisian Kuesioner.....	81

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat diwajibkan oleh negara manapun untuk meningkatkan kearifan dan kemajuan suatu bangsa. Karena melalui pendidikan, setiap orang dapat mencapai cita-cita dan tujuan hidupnya masing-masing. Pendidikan dapat membantu manusia meningkatkan kemampuannya dalam persaingan yang kompetitif. Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat ini, tantangan yang dihadapi negara semakin kompleks. Tantangan ini pada dasarnya merupakan tantangan kesiapan sumber daya manusia. Situasi ini harus diantisipasi sejak dini, dan dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas, mereka akan menjadi modal dan kunci sukses dalam menghadapi globalisasi.

Banyak manfaat yang bisa diperoleh dari dunia pendidikan salah satunya adalah meningkatnya ilmu pengetahuan secara menyeluruh kepada setiap peserta didik dan dapat menciptakan generasi penerus bangsa yang membanggakan dengan berbagai kemampuan dan keahliannya. Hal ini adalah salah satu hal yang penting dan merupakan tujuan dan manfaat utama dari pendidikan. Dengan adanya pendidikan, maka setiap siswa akan dibantu dalam memahami dan menguasai berbagai macam ilmu pengetahuan yang terus berkembang.

Pendidikan dapat diperoleh melalui jalur formal dan non formal. Pendidikan formal diperoleh melalui partisipasi dalam program seperti sekolah. Sekolah memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan siswanya sebagai tempat untuk memperoleh *softskill* dan *hardskill*. Sekolah menggunakan kesempatan ini untuk memenuhi kebutuhan orang-orang saat mereka belajar. Sekolah yang terakreditasi dengan baik tidak menjamin bahwa orang tersebut akan menjadi yang diharapkan. Sekolah harus memberikan pelayanan yang baik, tanpa membeda-bedakan siswa, agar siswa yang menjadi objek pendidikan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari Sekolah Menengah Pertama (SMP), Madrasah Tsanawiyah (MTs) atau bentuk lain yang sederajat atau hasil belajar yang dianggap setara/setara dengan SMP/MTs.

Data Pendidikan Kemendikbud 2022 menyebutkan jumlah SMK di Provinsi Jawa Barat paling banyak dibanding dengan provinsi lainnya, data menyebutkan terdapat 2.902 SMK yang tersebar diseluruh daerah Provinsi Jawa Barat.

Berikut data perkembangan siswa masuk SMK di Jawa Barat tahun ajaran 2019/2020 – 2021/2022:



Tabel 1.1 Data Perkembangan Siswa Masuk SMK di Jawa Barat Tahun Ajaran 2019/2020 – 2021/2022

Tahun Ajaran	Jumlah Siswa	Persentase
2019/2020	1.091.588	-
2020/2021	1.111.721	2
2021/2022	1.091.281	-2

Sumber: Data Sekunder, Data Pokok Pendidikan Kemendikbud 2019-2022

Data tabel 1.1 di atas jumlah siswa masuk SMK di Jawa Barat pada tahun ajaran 2019/2020 berjumlah 1.091.588 siswa. Pada tahun ajaran 2020/2021 meningkat 2% dengan jumlah 1.111.721 siswa, sedangkan tahun ajaran 2021/2022 jumlah siswa masuk SMK di Jawa Barat mengalami penurunan sebesar -2% dengan jumlah 1.091.281 siswa.

Kota Sukabumi merupakan salah satu kota yang terdapat di Provinsi Jawa Barat, perkembangan naik turunnya jumlah siswa masuk SMK di Jawa Barat sama halnya terjadi di Kota Sukabumi.

Berikut data perkembangan siswa masuk SMK di Sukabumi tahun ajaran 2019/2020 – 2021/2022:

Tabel 1.2 Data Perkembangan Siswa Masuk SMK di Kota Sukabumi Tahun Ajaran 2019/2020 – 2021/2022

Tahun Ajaran	Jumlah Siswa	Persentase
2019/2020	12.134	-
2020/2021	12.131	-0,03
2021/2022	11.926	-2

Sumber : Data Sekunder, Data Pokok Pendidikan Kemendikbud 2019-2022

Data tabel 1.2 di atas jumlah siswa masuk SMK di Kota Sukabumi pada tahun ajaran 2019/2020 berjumlah 12.134 siswa. Pada tahun ajaran 2020/2021 menurun sebanyak 3 orang menjadi 12.131 siswa atau 0,03%, sedangkan pada tahun ajaran 2021/2022 jumlah siswa masuk SMK di Kota Sukabumi mengalami penurunan sebesar -2% dengan jumlah 11.926 siswa.

SMKN 4 Kota Sukabumi adalah salah satu SMK yang terdapat di Jawa Barat yang merupakan penyelenggara pendidikan formal di Kota Sukabumi. Kurikulum SMKN 4 Kota Sukabumi mengacu pada Kurikulum 2013 dari dinas pendidikan. SMKN 4 Kota Sukabumi memiliki fasilitas belajar berpikir (*softskill*) seperti ruang kelas dan perpustakaan. Sementara keterampilan (*hardskill*) seperti ekstrakurikuler dan olahraga.

Berikut data perkembangan siswa masuk SMKN 4 Kota Sukabumi tahun ajaran 2019/2020 – 2021/2022:

Tabel 1.3 Data Perkembangan Siswa Masuk SMKN 4 Kota Sukabumi Tahun Ajaran 2019/2020 – 2021/2022

Tahun Ajaran	Jumlah Siswa	Persentase
2019/2020	1.351	-
2020/2021	1.492	10
2021/2022	1.471	-1

Sumber : Data Sekunder, Data Pokok Pendidikan Kemendikbud 2019-2022

Data tabel 1.3 di atas jumlah siswa masuk SMKN 4 Kota Sukabumi berfluktuatif, tahun ajaran 2019/2020 berjumlah 1.351 siswa. Pada tahun ajaran 2020/2021 meningkat 10% menjadi 1.492 siswa, sedangkan pada tahun ajaran 2021/2022 jumlah siswa masuk SMKN 4 Kota Sukabumi mengalami penurunan sebesar -1% menjadi 1.471 siswa.

Peningkatan jumlah siswa SMKN 4 Kota Sukabumi pada tahun 2020/2021 mempunyai peluang besar bagi sekolah untuk membuktikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa sangat baik. Kualitas pelayanan sekolah yang baik berpengaruh terhadap calon siswa untuk memilih melanjutkan jenjang pendidikannya ke sekolah yang mana. Banyaknya sekolah pesaing sekitar menjadi pilihan sulit tersendiri bagi calon siswa untuk melanjutkan pendidikannya.

Berikut data pesaing SMKN 4 Kota Sukabumi tahun ajaran 2019/2020 – 2021/2022:

Tabel 1.4 Data Pesaing SMKN 4 Kota Sukabumi Tahun Ajaran 2019/2020 – 2021/2022

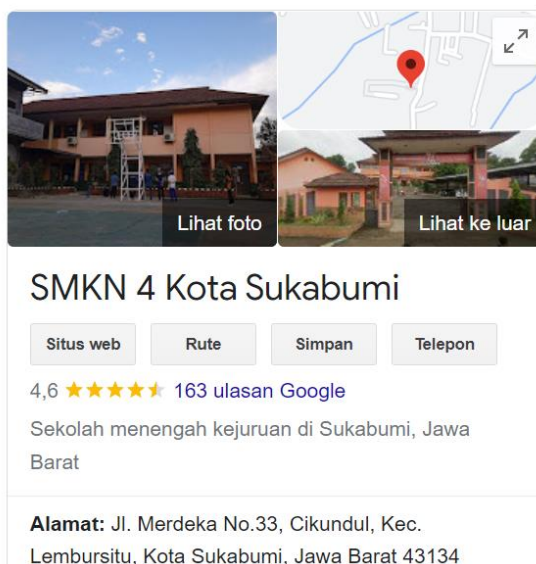
Nama Sekolah	Tahun Ajaran	Jumlah Siswa
SMKN 1 Kota Sukabumi	2019/2020	1.860
	2020/2021	2.113
	2021/2022	2.084
SMKN 2 Kota Sukabumi	2019/2020	1.261
	2020/2021	1.237
	2021/2022	1.294
SMKN 3 Kota Sukabumi	2019/2020	1.243
	2020/2021	1.240
	2021/2022	1.239

Sumber : Data Sekunder, Data Pokok Pendidikan Kemendikbud 2019-2022

Data tabel 1.4 di atas pada tahun ajaran 2019/2020 SMKN 1 Kota Sukabumi menerima 1.860 siswa, tahun ajaran 2020/2021 menerima 2.113 siswa, dan pada tahun ajaran 2021/2022 menerima 2.084 siswa. Pada tahun ajaran 2019/2020 SMKN 2 Kota Sukabumi menerima 1.261 siswa, tahun ajaran 2020/2021 menerima 1.237 siswa, dan pada tahun ajaran 2021/2022 menerima 1.294 siswa. Pada tahun ajaran 2019/2020

SMKN 3 Kota Sukabumi menerima 1.243 siswa, tahun ajaran 2020/2021 menerima 1.240 siswa, dan pada tahun 2021/2022 menerima 1.239 siswa.

Berdasarkan data pesaing antara SMKN 4 Kota Sukabumi dengan SMKN 1 Kota Sukabumi, SMKN 2 Kota Sukabumi, dan SMKN 3 Kota Sukabumi dapat dikatakan dari segi kuantitas SMKN 4 Kota Sukabumi paling banyak kedua setelah SMKN 1 Kota Sukabumi menerima siswa pada tahun ajaran 2019/2020 – 2021/2022.



*Sumber : Data Sekunder, Google 2022*

Gambar 1.1 *Rating Google SMKN 4 Kota Sukabumi*

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui SMKN 4 Kota Sukabumi mendapatkan penilaian sebesar 4,6 oleh masyarakat dengan 163 ulasan *google*.

Berdasarkan data tabel 1.3 (halaman 3) perkembangan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi tahun ajaran 2020/2021 naik 10%. Kenaikan ini berpeluang besar menarik minat calon siswa masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi semakin meningkat. Namun pada kenyataannya pada tahun 2021/2022 terjadi penurunan. Penurunan jumlah siswa ini membuktikan bahwa adanya siswa yang tidak puas dengan kualitas pelayanan yang di dapatkannya di sekolah. Jika tidak cepat di atasi oleh pihak sekolah, berdampak siswa akan mencari dan masuk ke sekolah lain.

Berikut data pra survei kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi yang disebarkan pada 20 orang siswa SMKN 4 Kota Sukabumi:

Tabel 1.5 Pra Survei Kualitas Pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi

No.	Pernyataan		Setuju	Persentase	Tidak Setuju	Persentase
1	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Guru disekolah tepat waktu dalam melaksanakan kegiatan mengajar	10	50%	10	50%
2	Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> )	Staff Tata Usaha cepat tanggap melayani siswa	19	95%	1	5%
3	Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Guru mampu menghidupkan suasana kelas yang nyaman selama proses kegiatan mengajar	20	100%	0	0%
4	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Guru memberikan pelayanan yang ramah kepada siswa	20	100%	0	0%
5	Berwujud ( <i>Tangible</i> )	Kondisi lingkungan sekolah bersih dan nyaman	18	90%	2	10%

Sumber : Data Primer yang diolah oleh peneliti 2022

Data tabel 1.5 pra survei kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi dapat diartikan bahwa guru disekolah tepat waktu dalam melaksanakan kegiatan mengajar yang setuju 10 orang atau 50% dan yang tidak setuju berjumlah 10 orang atau 50%, staff tata usaha cepat tanggap melayani siswa yang setuju 19 orang atau 95% dan yang tidak setuju 1 orang atau 5%, guru mampu menghidupkan suasana kelas yang nyaman selama proses kegiatan mengajar yang setuju 20 orang atau 100% dan yang tidak setuju 0 atau 0%, guru memberikan pelayanan yang ramah kepada siswa yang setuju 20 orang atau 100% dan yang tidak setuju 0 atau 0%, kondisi lingkungan sekolah bersih dan nyaman yang setuju 18 orang atau 90% dan yang tidak setuju 2 orang atau

10%. Berdasarkan hasil pengamatan pra survei tersebut, kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi belum sepenuhnya maksimal.



*Sumber : Data Primer, gambar diambil oleh peneliti 2022*

Gambar 1.2 Guru Memberikan Pelayanan Mengajar Pada Siswa

Berdasarkan gambar 1.2 di atas guru SMKN 4 Kota Sukabumi memberikan pelayanan mengajar dikelas bagi siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.

Kualitas layanan memegang peranan penting dalam pendidikan terutama dalam proses pembelajaran. Kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pengguna. Menurut Darius (2022) kualitas layanan adalah suatu layanan yang diberikan dari penjualan yang bertujuan di dalam pencapaian kepuasan pelanggan, dimana konsumen yang menilai: “apakah layanan yang telah diberikan oleh penjual sudah baik atau berkualitas?”, karena yang menjadi pertimbangan utama dari pelanggan dalam membeli suatu layanan adalah kualitas dari layanan yang mereka peroleh bukan dari harga atau biaya yang murah dan ini sangat mempengaruhi intensitas pembelian pelanggan terhadap layanan yang ditawarkan oleh penjual. Dalam jurnal penelitian Putri (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong” mengemukakan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat membuat suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga pendidikan atau lembaga bimbingan belajar. Ikatan seperti ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk memahami kebutuhan para siswanya. Dengan demikian, lembaga pendidikan bimbingan belajar dapat meningkatkan kepuasan siswa dimana lembaga memaksimalkan pengalaman siswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman siswa yang kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan tentunya sangat dipengaruhi oleh banyak faktor yang terdapat dalam dimensi kualitas pelayanan. Kepuasan adalah fungsi dari kinerja dan harapan yang dirasakan. Jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas (Setiorini 2019). Dalam jurnal penelitian Faryani

(2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Negeri 1 Cicantayan Kabupaten Sukabumi” kepuasan selalu dikaitkan dengan tingkat pelayanan, karena itu pihak sekolah yang menetapkan suatu kebijakan pelayanan harus mengerti dan memahami keinginan dan harapan setiap siswa. Ukuran kepuasan siswa merupakan hal inti dari penilaian terhadap layanan yang telah diberikan. Penilaian kepuasan ini menjadi tolak ukur untuk melakukan perbaikan terhadap layanan dan dapat mengetahui semua harapan yang diinginkan oleh siswa terhadap layanan yang diberikan.

Jurnal penelitian Putri (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong” menyebutkan ukuran kepuasan siswa merupakan hal inti dari penilaian terhadap layanan yang telah diberikan. Penilaian kepuasan ini menjadi tolak ukur untuk melakukan perbaikan terhadap layanan dan dapat mengetahui semua harapan yang diinginkan oleh siswa terhadap layanan yang diberikan. Lembaga pendidikan bimbingan belajar bertanggung jawab penuh terhadap kebutuhan siswa, termasuk kaitannya dengan pelayanan yang ada. Pada kenyataannya tidak semua lembaga dapat memberikan layanan ini secara total kepada siswanya, banyaknya lembaga yang hanya menjanjikan untuk memberikan layanan yang berkualitas namun pada kenyataannya pelayanan yang tersedia tidak maksimal diberikan kepada para siswanya. Permasalahan seperti ini banyak dialami oleh lembaga-lembaga bimbingan belajar pada umumnya, karena semua fasilitasnya memang kurang memenuhi kebutuhan para siswa. Belum optimalnya kualitas pelayanan yang ada di lembaga tersebut juga menjadi masalah yang ada pada lembaga tersebut sehingga mengurangi kepuasan siswa dan kurangnya tenaga pelaksana dalam pelayanan di lembaga tersebut membuat siswa kurang puas, karena setiap siswa mempunyai kepuasan yang berbeda. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMKN 4 Kota Sukabumi”.

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi, maka peneliti melakukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Perkembangan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi pada tahun 2019/2020 – 2021/2022 mengalami fluktuasi, dilihat dari perkembangan tahun 2020/2021 SMKN 4 Kota Sukabumi memiliki peluang besar meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan jumlah siswanya, namun pada kenyataannya pada tahun 2021/2022 jumlah siswa SMKN 4 Kota Sukabumi mengalami penurunan.
2. Kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi belum sepenuhnya maksimal dilihat dari hasil pra survei kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi.

3. Belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan SMKN 4 Kota Sukabumi berdampak pada variabel kepuasan siswa, dimana siswa merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi.

### **1.2.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi masalah pokok penelitian adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilaksanakan di SMKN 4 Kota Sukabumi?
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan mengumpulkan data lembaga pendidikan yang dibutuhkan mengenai bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa SMKN 4 Kota Sukabumi sebagai dasar penyusunan skripsi, sehingga dapat diperoleh pemecahan masalah yang terbaik dari suatu penelitian.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat dikemukakan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi
2. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi
3. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memecahkan masalah dan mengantisipasi masalah pada lokasi yang diteliti, yang dapat berguna bagi pengambilan keputusan Manajemen SMKN 4 Kota Sukabumi dan pihak eksternal yang terkait.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di dunia nyata mengenai manajemen pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran**

##### **2.1.1 Pengertian Pemasaran**

Menurut Rahayu (2017) pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu-individu dan kelompok-kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan ingin dengan menciptakan dan saling mempertukarkan produk dan jasa serta nilai antara seseorang dengan yang lainnya.

Menurut Sudarsono (2020) pemasaran merupakan proses manajerial yang menjadikan individu atau kelompok mendapatkan yang di inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen.

Menurut Syah (2021) pemasaran adalah suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen.

Menurut Steven (2022) pemasaran adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan juga kebutuhan dengan adanya proses pertukaran.

Berdasarkan beberapa definisi pemasaran di atas dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah proses yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai suatu keinginan atau kebutuhan dengan cara menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan sebuah produk atau jasa yang bernilai.

##### **2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran**

Menurut Panjaitan (2018) manajemen pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Menurut Indrasari (2019) manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian proses analisis, perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan dan pengendalian suatu kegiatan pemasaran dimana tujuannya adalah untuk mencapai target perusahaan secara efektif dan efisien.

Menurut Sudarsono (2020) manajemen pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisaikan,



mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Menurut Assauri dalam Okianna (2021) menjelaskan bahwa manajemen *marketing* adalah sebuah kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian dalam sebuah program pengelolaan perusahaan.

Berdasarkan beberapa definisi manajemen pemasaran di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah sebuah proses dengan menetapkan tujuan-tujuan pemasaran dengan perencanaan, pengendalian, dan pelaksanaan agar sebuah perusahaan terkelola dengan baik dan tujuannya tercapai.

### 2.1.3 Fungsi Pemasaran

Menurut Satriadi dkk (2021) fungsi pemasaran di antaranya ada aktivitas menganalisis yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui pasar dan lingkungan pemasarannya sehingga dapat diperoleh seberapa besar peluang untuk merebut pasar dan seberapa besar ancaman yang harus dimiliki. Berikut fungsi pemasaran menurut Satriadi dkk (2021):

#### 1. Fungsi Pertukaran

Di sini fungsi pertukaran pada suatu manajemen pemasaran terbagi menjadi dua fungsi utama, yakni fungsi pembelian dan fungsi penjualan. Lebih lanjut, fungsi pembelian berarti suatu peran manajemen pemasaran berfungsi sebagai proses timbal balik dari suatu aktivitas penjualan. Dengan begitu, diperlukan strategi khusus terutama dalam pemahaman mengenai kegiatan yang dapat menarik konsumen untuk membeli. Sedangkan fungsi penjualan termasuk dalam suatu aktivitas untuk mempertemukan penjual dan pembeli yang bisa dilakukan secara langsung maupun melalui perantara.

#### 2. Fungsi Fisis

Fungsi fisis pada manajemen pemasaran terfokus pada kegunaan waktu, lokasi dan bentuk yang perlu dipertimbangkan pada suatu produk ketika suatu produk itu akan diangkut, diproses dan disimpan hingga sampai ketangan konsumen. Jika tidak dipertimbangkan dan direncanakan dengan baik, bisa jadi perusahaan tersebut akan mengalami kerugian besar akibat penanganan produk yang tidak berstandar.

#### 3. Fungsi Penyedia Sarana

Pemasaran ini juga memiliki fungsi sebagai penyediaan sarana karena akan berkaitan dengan segala kegiatan yang mampu melancarkan operasional pemasaran. Fungsi dalam penyediaan sarana mencakup segala proses pengumpulan, komunikasi, penyortiran sesuai standar dan pembiayaan. Penjelasan fungsi pemasaran terpadu dan saling mendukung antara lain:

##### a. Analisis pasar

Untuk mengetahui peluang dan ancaman serta kebutuhan dan keinginan konsumen ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam

proses kegiatan analisis pasar yaitu: analisis terhadap peluang dan ancaman, serta analisis perilaku konsumen.

b. Segmentasi pasar

Segmentasi pasar adalah kegiatan membagi suatu pasar ke dalam kelompok-kelompok yang berbeda, di mana setiap kelompok mempunyai ciri yang hampir sama. Dengan melakukan segmentasi pasar, kegiatan pemasaran dapat dilakukan lebih terarah dan sumber daya di bidang pemasaran dapat digunakan lebih efektif dan efisien.

c. Menetapkan pasar sasaran

Kegiatan menetapkan pasar sasaran meliputi: evaluasi bagian pasar (ukuran dan pertumbuhan bagian seperti data tentang usia nasabah, pendapatan, jenis kelamin dari setiap segmen), struktural yang menarik dilihat dari segi profitabilitas, dan sasaran serta sumber daya yang dimiliki.

d. Penempatan pasar

Perusahaan yang baru harus mampu melakukan identifikasi posisi pesaing yang ada sebelum menentukan penempatannya sendiri.

e. Perencanaan pemasaran

Aktivitas pemasaran (*marketing*) yang dilakukan sebuah perusahaan penting untuk dikoordinasikan dan diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan umumnya dan tujuan bidang pemasaran khususnya. Alat koordinasi dan pengarahan pemasaran tersebut adalah *planning* pemasaran. Terlepas dari jenis gaya manajemen apa yang dianut oleh sebuah perusahaan dalam melakukan perencanaan harus melaksanakan beberapa tahapan sebagai berikut:

- 1) Menetapkan misi perusahaan
- 2) Mengenal unit-unit bisnis strategis perusahaan, menganalisis dan mengevaluasi portofolio bisnis yang ada
- 3) Mengenal arena bisnis baru yang akan dimasuki.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa perencanaan pemasaran bertujuan untuk memberikan pendekatan yang sistematis dan rapi bagi perusahaan dengan cara:

- 1) Menyeimbangkan dan menyelaraskan kegiatan pemasaran yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran.
- 2) Menggunakan cara-cara berusaha di bidang pemasaran secara insentif dan optimal.
- 3) Pengendalian yang cepat, tepat, dan teratur atas catatan, gagasan atau pemikiran serta usaha-usaha atau aktivitas pemasaran dalam perusahaan.

#### 2.1.4 Konsep Pemasaran

Menurut Panjaitan (2018) ada lima konsep atau falsafah yang digunakan untuk mendasari langkah-langkah pemasaran, yaitu:

1. Konsep Produksi (*Production Concept*)  
Konsep produksi bahwa konsep atau strategi yang memfokuskan efisiensi distribusi dan jumlah produksi dengan kuantitas yang berjumlah banyak dengan maksud agar produk selalu tersedia karena biaya produksinya untuk menciptakan produk menggunakan biaya yang murah atau terjangkau. Perusahaan yang menetapkan orientasi ini berisiko karena terlalu memfokuskan diri pada operasi mereka sendiri dan kehilangan pandangan tujuan yang sebenarnya.
2. Konsep Produk (*Product Concept*)  
Konsep atau falsafah ini menjelaskan bahwa konsumen lebih menyukai produk yang bermutu tinggi dengan kualitas, kinerja dan fitur inovatif yang terbaik. Perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa harus lebih banyak mengeluarkan kemampuan atau energi dalam inovasi untuk menciptakan strategi pemasaran berfokus pada perbaikan produk yang berkelanjutan. Suatu produk tidak akan sukses jika tidak didukung oleh harga, iklan dan penjualan yang tepat.
3. Konsep Penjualan (*Selling Concept*)  
Konsep atau falsafah ini menjelaskan bahwa konsumen tidak akan membeli produk perusahaan kecuali jika produk itu dijual dalam skala besar. Konsep ini biasanya dilakukan kepada barang-barang yang tidak dicari seperti, asuransi, ensiklopedi. Industri ini harus melacak prospek dan menjual produk berdasarkan manfaat produk. Konsep ini menitikberatkan bagaimana cara menjual produk yang dihasilkan oleh perusahaan bukan karena keinginan pasar.
4. Konsep Pemasaran (*Marketing Concept*)  
Konsep atau falsafah pemasaran ini berkeyakinan bahwa pencapaian sasaran organisasi tergantung pada penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran bertujuan fokus pada kepuasan pelanggan, sehingga mampu bersaing lebih baik daripada pesaing. Konsep ini adalah berfokus pada nilai dan pelanggan adalah jalan menuju target penjualan. Pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer pemasaran bukanlah menemukan pelanggan yang tepat bagi produk yang dijual, tetapi menemukan produk yang tepat bagi pelanggan anda.
5. Konsep Pemasaran Berwawasan Sosial (*Societal Marketing Concept*)  
Konsep atau falsafah pemasaran berwawasan sosial menerangkan bahwa organisasi atau perusahaan harus menentukan kebutuhan, keinginan, dan minat pasar serta menyerahkan kepuasan yang didambakan itu secara lebih efektif dan efisien daripada pesaing dengan cara yang bersifat memelihara atau memperbaiki kesejahteraan konsumen dan masyarakat. Konsep ini mengajak pemasar membangun pertimbangan sosial dan etika dalam praktek pemasaran mereka. Hal ini dapat menyeimbangkan dari ketiga sisi faktor tersebut yaitu : laba, perusahaan, pemuas keinginan konsumen dan kepentingan publik.

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kualitas pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan terhadap pelanggan untuk mencapai kepuasan mereka dalam pemenuhan kebutuhan atau keinginan pelanggan.

### **2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Putri (2018) ada lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu:

#### **1. Keandalan**

Keandalan dalam berhubungan dengan kemampuan guru atau tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada siswa dalam proses pembelajaran sesuai dengan yang dijanjikan, serta mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan siswa.

#### **2. Daya Tanggap**

Daya tanggap adalah kesediaan personil lembaga bimbingan dalam mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah proses pembelajaran ataupun masalah pribadi. Dalam upaya memberikan kepuasan siswa harus lebih tanggap terhadap siswa dengan cara menyediakan waktu, mendengar keluhan siswa dan memberikan solusi permasalahan yang terbaik sehingga siswa mampu menyelesaikan masalah yang dialaminya.

#### **3. Kepastian**

Kepastian merupakan keadaan yang pasti. Siswa memilih lembaga bimbingan sebagai tempat untuk mengulang pelajaran yang ada di sekolah agar siswa dapat lebih memahami pembelajaran dan mengembangkan potensi dirinya. Lembaga bimbingan juga harus memberikan seluruh fasilitas pelayanan pendidikan secara pasti tidak ada yang disalahgunakan dan secara pasti siswa merasa puas terhadap seluruh layanan akademik. Pelayanan yang prima suatu bentuk kepastian dari lembaga bimbingan dalam memenuhi kebutuhan siswa. Sehingga kepastian dalam pelayanan dapat menjadi promosi yang baik untuk citra lembaga bimbingan di lingkungan masyarakat.

#### 4. Empati

Empati kemampuan untuk membaca perasaan orang lain dan mampu menanggapi kebutuhan orang lain. Sebagai makhluk sosial tentu perasaan empati sangat diperlukan untuk berinteraksi dengan manusia lainnya. Dalam lingkungan lembaga bimbel rasa empati patut ditunjukkan dari segenap pihak seperti guru, dan tenaga kependidikan terhadap siswa yang sedang dalam kondisi tidak stabil atau banyak memikul permasalahan.

#### 5. Berwujud

Layanan yang berbentuk jasa tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengukur layanan karena siswa akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan. Berwujud dalam aspek lembaga pendidikan yaitu dalam bentuk fisik tempat bimbel meliputi bangunan, keberhasilan lingkungan, ruangan yang nyaman, dan fasilitas-fasilitas lainnya.

Menurut Tjiptono (2014) ada lima dimensi dari kualitas pelayanan 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)

Menurut Munir (2018) ada lima faktor dominan atau penentu mutu layanan jasa pendidikan, yaitu:

1. Keandalan (*realibility*), yaitu kemampuan guru/dosen untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen atau pemakai jasa pendidikan, misalnya penyediaan sarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat.
3. Kepastian (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya janji dalam promosi.
4. Empati (*empathy*), yaitu kesediaan guru atau dosen atau karyawan dan pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada antara lain guru atau dosen serta karyawan harus menempatkan diri sebagai peserta didik atau orang tua serta pelanggan. Apabila pelanggan mengeluh, harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus.

5. Berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi, misalnya gedung dan kebersihan gedung serta penataan ruang yang rapi.

Berdasarkan beberapa teori dimensi kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiviness*)
3. Kepastian (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Berwujud (*Tangible*)

## **2.3 Kepuasan**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler dan Keller (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Panjaitan (2018) kepuasan konsumen adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2015) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Menurut Indrasari (2019) kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

Berdasarkan beberapa definisi kepuasan konsumen di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan sebuah kinerja produk atau hasil yang mereka harapkan.

### **2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen**

Menurut Tjiptono (2015) untuk mengukur sebuah variabel diperlukan dimensi dan indikator dari variabel tersebut. Kepuasan konsumen terdiri dari dua indikator yaitu:

1. Kinerja  
Kinerja adalah hasil nyata dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen.
2. Harapan  
Harapan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan mengenai apa yang akan diterimanya.

Hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dilihat dari ukuran indikator atau dimensi kepuasan konsumen menurut Kotler & Keller (2015) sebagai berikut:

1. Tetap Setia  
Pelanggan yang terpuaskan cenderung akan menjadi setia atau loyal. Pelanggan yang puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama.
2. Membeli Produk yang ditawarkan  
Keinginan untuk membeli produk atau makanan lain yang ditawarkan karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.
3. Merekomendasikan Produk  
Kepuasan merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*Word of Mouth Communication*) yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon pelanggan yang lain dan mengatakan hal-hal baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.
4. Bersedia Membayar Lebih  
Pelanggan cenderung menggunakan harga sebagai patokan kepuasan. Ketika harga lebih tinggi, pelanggan cenderung berfikir kualitas menjadi lebih tinggi juga.
5. Memberi Masukan  
Walaupun kepuasan sudah tercapai, pelanggan selalu menginginkan yang lebih lagi. Maka pelanggan akan memberikan masukan atau saran agar keinginan mereka dapat tercapai.

Menurut Hawkins dan Lonney (2017) menyatakan ada tiga indikator kepuasan konsumen:

1. Kesesuaian Harapan  
Merupakan tingkat kesesuaian kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan pelanggan, meliputi:
  - a. Produk yang diperoleh sesuai dengan melebihi yang diharapkan.
  - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - c. Fasilitas yang menunjang yang di dapat melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat Berkunjung Kembali  
Merupakan ketersediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
  - a. Berminat untuk mengunjungi kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pelanggan memuaskan.
  - b. Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
  - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Ketersediaan 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 di dapat setelah mengkonsumsi sebuah produk atau jasa.

Berdasarkan teori dimensi kepuasan konsumen di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasikan.

### 2.3.3 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen

Menurut Indrasari (2019) terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kualitas Produk  
Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan  
Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional  
Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. Harga  
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
5. Biaya  
Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

### 2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Aisyah (2020) ada beberapa metode untuk mengetahui, mengukur atau memantau kepuasan konsumen, yaitu:

1. *System* keluhan dan saran, contoh menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, *customer hot lines* dan sebagainya.



2. Survey kepuasan pelanggan, contoh dengan *questioner* baik dikirim lewat pos ataupun diberikan pada saat pelanggan berbelanja, pembicaraan secara pribadi lewat telepon ataupun wawancara langsung.
3. *Lost Customer Analysis*, perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli dari perusahaan atau mereka yang telah beralih ke pesaing
4. *Ghost Shopping*, perusahaan menggunakan *ghost shopper* untuk mengamati kekuatan dan kelemahan produk serta pelayanan perusahaan dan pesaing.
5. *Sales Related Methode*, kepuasan pelanggan diukur dengan kriteria pertumbuhan penjualan, pangsa pasar dan rasio pembelian ulang
6. *Customer Panels*, perusahaan membentuk panel pelanggan yang nantinya dijadikan sample secara berkala untuk mengetahui apa yang mereka rasakan dari perusahaan dan semua pelayanan perusahaan.

## 2.4 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Penelitian

### 2.4.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berikut ini adalah beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya:

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Herlina Setiorini (2019) Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi	(X) Kualitas Pelayanan (Y) Kepuasan Siswa	(X) Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan, Empati  (Y) Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, Kesiediaan Merekomendasikan	Uji Validitas dan Reliabilitas, Analisis Koefisien Korelasi, Analisis Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis	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

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					kepuasan siswa SMP Amaliah Ciawi.
2.	Deni Febrian (2019) Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Siswa Yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Menengah Pertama Cendekia Tenjolaya	(X) Kualitas Pelayanan  (Y) Kepuasan Siswa	(X) Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati  (Y) Membeli Lagi, Mengatakan Hal-hal yang Baik Tentang Perusahaan Kepada Orang Lain dan Merekomendasikan, Konfirmasi Harapan	Uji Validitas dan Reliabilitas, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis	Hasil analisis korelasi rank spearman menunjukkan nilai sebesar 0,499 dimana skor tersebut berada pada interval 0,40-0,599 artinya bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa pada Sekolah Menengah Pertama Cendekia Tenjolaya mempunyai hubungan yang cukup kuat. Hasil uji hipotesis koefisien korelasi menunjukkan bahwa tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$ hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa.
3.	Irmawati Harjani Putri (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong	(X) Kualitas Pelayanan  (Y) Kepuasan Siswa	(X) Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, Berwujud  (Y) Sebelum Kegiatan Saat Kegiatan	Analisis deskriptif Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, linearitas dan heteroskedastisitas, Uji hipotesis terdiri dari analisis regresi linear sederhana, uji parsial	Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh sebesar 43,4% antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. Dengan demikian dari hasil perhitungan data yang diperoleh dari lapangan, terlihat adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
				(uji t), uji koefisien determinasi (r <sup>2</sup> )	kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.
4.	Muhammad Isa (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar "Potensi" Panyabungan	(X) Kualitas Pelayanan  (Y) Kepuasan Siswa	(X) Bentuk Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati  (Y) Kesesuaian Harapan, Membicarakan Hal-hal yang Positif, Ketersediaan Rekomendasi	Uji validitas dan reliabilitas Uji normalitas Uji linearitas Perhitungan koefisien korelasi, analisis regresi sederhana, uji t, koefisien determinasi	Adanya keterkaitan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan siswa (Y) terbukti dari nilai r sebesar 0,815. Kemudian dari persamaan regresi yang diperoleh: $\hat{Y} = 3,807 + 0,923 X$ menunjukkan adanya hubungan yang positif atau searah mengisyaratkan bahwa setiap usaha meningkatkan kualitas pelayanan akan meningkatkan secara signifikan kepuasan siswa dalam belajar.
5.	Ferdy Arianto Haryadi (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelajar di SMK TI Airlangga Samarinda	(X) Kualitas Pelayanan  (Y) Kepuasan Pelajar	(X) Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati  (Y) Kesesuaian Harapan	Uji validitas dan reliabilitas Uji auto-korelasi Analisis regresi linear berganda Uji f (uji simultan) Uji t (uji parsial)	Kualitas pelayanan terdiri dari bukti langsung ( <i>tangible</i> ), keandalan ( <i>reliability</i> ), daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ), jaminan ( <i>assurance</i> ), dan empati ( <i>empathy</i> ) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar di SMK TI Airlangga Samarinda. Secara parsial (Uji t) dinyatakan bahwa hanya variabel daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) yang

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					mempunyai pengaruh positif dan signifikan.
6.	Sulhak, Mohammad Firdaos, Agustin HP (2020) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi	(X) Kualitas Layanan (Y) Kepuasan Siswa	(X) <i>Tangible</i> <i>Reliability</i> <i>Responsive Assurance</i> <i>Empathy</i>  (Y) Membicarakan Hal-hal yang Positif, Ketersediaan Merekomendasikan	Uji instrumen data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas Uji asumsi klasik yang terdiri dari normalitas data, multikolinearitas, heteroskedastisitas, uji f, uji t	Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel <i>tangible</i> yang terdiri dari 2 indikator meliputi sarana dan prasarana sekolah, dan media pembelajaran memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Hal ini berarti bahwa semakin bagus bukti fisik ( <i>tangible</i> ) yang dimiliki oleh SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi.

Sumber : Data Sekunder 2022

Berdasarkan tabel 2.1 di atas peneliti memilih menggunakan acuan penelitian dari Herlina Setiorini, dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Amaliah Ciawi, (2019), dan juga mengacu pada penelitian Irmawati Harjani Putri, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong, (2018).

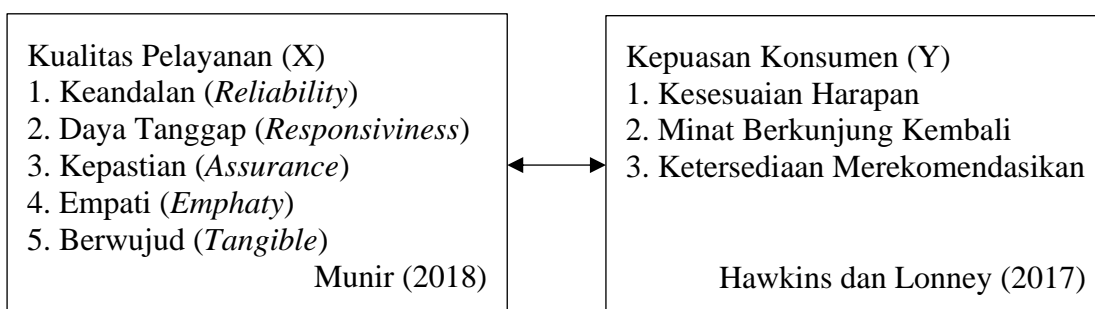
#### 2.4.2 Kerangka Penelitian

Perkembangan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi selama tiga tahun terakhir mengalami naik dan turun. Pada tahun ajaran 2020/2021 siswa SMKN 4 Kota Sukabumi naik 10%. Kenaikan ini berpeluang besar menarik minat calon siswa masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi semakin meningkat. Namun pada kenyataannya pada tahun 2021/2022 terjadi penurunan. Penurunan jumlah siswa ini membuktikan bahwa adanya siswa yang tidak puas dengan kualitas pelayanan yang di dapatkan nya di sekolah. Jika tidak cepat di atasi oleh pihak sekolah, berdampak siswa akan mencari dan masuk ke sekolah lain.

Kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu produk atau jasa untuk memuaskan suatu kebutuhan seperti yang diharapkan oleh siswa. Kepuasan adalah prioritas utama, harapan siswa harus sesuai dengan kinerja guru dan pegawai dengan apa yang siswa inginkan. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan siswa serta ketepatan dalam penyampaianya untuk menyeimbangkan harapan siswa, yaitu kesesuaian antara standar kerja guru dan pegawai dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.

Menurut Munir (2018) menyatakan dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima faktor, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *emphaty* (empati), dan *tangible* (berwujud).

Menurut Hawkins dan Lonney (2017) menyatakan ada tiga indikator kepuasan konsumen yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, ketersediaan merekomendasikan.



Gambar 2.1 Konstelasi Penelitian

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Diduga kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi cukup baik
2. Diduga tingkat kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi cukup baik
3. Diduga terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2019) penelitian asosiatif kausal merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif kausal bertujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh atau hubungan antara variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen dan apabila ada seberapa erat pengaruh atau hubungan serta berarti atau tidak pengaruh atau hubungan tersebut.

#### **3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian**

##### **3.2.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah variabel yang menjadi perhatian utama dalam penelitian. Variabel tersebut adalah kualitas pelayanan dengan indikator keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*). Dan kepuasan konsumen dengan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasikan.

##### **3.2.2 Unit Analisis**

Unit analisis pada penelitian ini adalah individual dalam suatu kelompok atau organisasi yaitu respon siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.

##### **3.2.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di SMKN 4 Kota Sukabumi yang beralamatkan di Jl. Merdeka Km. 04, Kelurahan Cipanengah, Kecamatan Lembursitu, Kota Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia 43168.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis data yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif yang merupakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh oleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti dengan cara melakukan observasi, wawancara langsung, dan menyebarkan kuesioner pada siswa SMKN 4 Kota Sukabumi. Sedangkan data sekunder diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung, tetapi diperoleh dari penyedia data yaitu studi pustaka, membaca buku kepustakaan, jurnal yang berhubungan dengan penelitian dan jelajah internet melalui situs-situs *website*.

### 3.4 Operasional Variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMKN 4 Kota Sukabumi

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan	Keandalan ( <i>reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu mengajar</li> <li>2. Kejelasan materi pengajaran</li> <li>3. Keaktifan komunikasi guru dengan siswa</li> </ol>	Ordinal
	Daya tanggap ( <i>responsiviness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu dan melayani siswa</li> <li>2. Cepat tanggap melayani siswa</li> <li>3. Membantu siswa yang kesulitan dalam belajar</li> </ol>	Ordinal
	Kepastian ( <i>assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menghidupkan suasana kelas yang nyaman selama proses kegiatan mengajar</li> <li>2. Memberi pelayanan yang ramah dan sopan</li> <li>3. Mengedepankan kepentingan siswa</li> </ol>	Ordinal
	Empati ( <i>emphaty</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan yang adil pada siswa</li> <li>2. Memberikan pelayanan khusus bagi siswa dan keluarga yang mengalami kesulitan</li> </ol>	Ordinal
	Berwujud ( <i>tangible</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi lingkungan di luar kelas bersih dan nyaman</li> <li>2. Kamar mandi sekolah yang bersih dan nyaman</li> <li>3. Kondisi ruang kelas bersih dan nyaman</li> <li>4. Kelengkapan fasilitas mengajar</li> <li>5. Kelengkapan buku-buku perpustakaan</li> </ol>	Ordinal
Kepuasan Konsumen	Kesesuaian Harapan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas yang di dapat sesuai dengan yang diharapkan</li> <li>2. Pelayanan yang di dapat sesuai dengan yang diharapkan</li> </ol>	Ordinal

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
	Minat Berkunjung Kembali	1. Membawa saudara berkunjung karena fasilitas yang memadai 2. Membawa kerabat berkunjung karena pelayanan yang baik	Ordinal
	Ketersediaan Merekomendasikan	1. Memberitahu kelebihan atau keunggulan kepada saudara 2. Mengatakan hal-hal yang baik kepada masyarakat daerah sekitar	Ordinal

### 3.5 Metode Penarikan Sampel

Penelitian ini menggunakan sampel data primer yang diperoleh dari responden siswa SMKN 4 Kota Sukabumi, sampel diambil dari berapa batasan populasi yang ingin diteliti. Populasi disini yaitu siswa SMKN 4 Kota Sukabumi tahun ajaran 2021/2022 sebanyak 1471 siswa. Untuk melakukan pengambilan sampel dapat menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e<sup>2</sup> = Persentase Tingkat Kesalahan/Error (%) = (1%, 5%, 10%)

N = 1471

e<sup>2</sup> = 10% = 0,1

$$n = \frac{1471}{1 + 1471(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1471}{1 + 1471(0,01)}$$

$$n = \frac{1471}{1 + 14,71}$$

$$n = \frac{1471}{15,71}$$

$$n = 93,63$$

n = 93,63 dibulatkan menjadi 100 responden.



Metode penarikan sampel menggunakan *accidental sampling* atau sampling insidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019).

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui beberapa jenis metode pengumpulan data, yaitu:

#### 1. Data Primer

##### a) Observasi

Metode pengumpulan data secara langsung melalui pengamatan terhadap objek yang akan diteliti sehingga data yang di dapat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

##### b) Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara wawancara terhadap pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini yaitu siswa SMKN 4 Kota Sukabumi dengan pertanyaan yang sudah dibuat.

##### c) Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara penyebaran daftar pertanyaan dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi dari pertanyaan yang sudah dibuat.

Skor kuesioner yang disebar dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2019) Skala Likert digunakan untuk mengukur, sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

#### 2. Data Sekunder

Data-data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui sumber teoritis dari buku, jurnal yang berhubungan penelitian, data dari pihak SMKN 4 Kota Sukabumi dan jelajah internet melalui situs-situs *website* yang berkaitan dengan topik masalah yang diangkat.

### 3.7 Metode Pengolahan/Analisis Data

#### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pernyataan dengan total skor konstruk. Adapun rumusnya adalah:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{(n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2)(n \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2)}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
- $\sum xy$  = Jumlah perkalian variabel x dan y
- $\sum x$  = Jumlah nilai variabel x
- $\sum y$  = Jumlah nilai variabel y
- $\sum x^2$  = Jumlah pangkat dua nilai variabel x
- $\sum y^2$  = Jumlah pangkat dua nilai variabel y
- n = Banyaknya sampel

Hasil validitas dari setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada dasar pengambilan keputusan:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti valid, dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  berarti tidak valid.

Untuk menguji validitas, peneliti menggunakan program SPSS 25.

#### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas digunakan rumus *cronbach's alpha* dengan rumus:

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum Si}{St}\right)$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
- k = Jumlah instrumen pertanyaan
- $\sum Si$  = Jumlah varian dari tiap instrumen
- St = Varian keseluruhan instrumen

Pengujian reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* dikatakan reliable dan berhasil mengukur dimensi variabel yang diukur jika koefisien reliabilitasnya  $> 0,600$ . Untuk menguji reliabilitas, peneliti menggunakan program SPSS 25.

### 3.7.3 Statistik Deskriptif

Bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{\text{Skor total jawaban responden}}{\text{Skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

STS	TS	KS	S	SS	
0%	20%	40%	60%	80%	100%

Tabel 3.3 Interpretasi Hasil

Kriteria Interpretasi Hasil (%)	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Siswa
0 – 20	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
20 – 40	Tidak Baik	Tidak Puas
40 – 60	Cukup Baik	Cukup Puas
60 – 80	Baik	Puas
80 – 100	Sangat Baik	Sangat Puas

### 3.7.4 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi yang digunakan adalah korelasi *rank spearman*. Korelasi *rank spearman* digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel tidak harus sama. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_s$  = Nilai korelasi *rank spearman*

$d$  = Selisih antara X dan Y

$n$  = Jumlah pasangan (data)

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi ( $r$ ), maka akan di dapatkan hasil sebagai berikut:

1. Nilai  $r$  menuju +1 menunjukkan korelasi menuju kuat dan positif, artinya jika variabel X bertambah, bertambah pula nilai variabel Y. Jika variabel X berkurang, berkurang pula nilai variabel Y.

2. Nilai  $r$  menuju  $-1$  menunjukkan korelasi menuju kuat dan negatif, artinya jika variabel  $X$  bertambah, maka nilai variabel  $Y$  berkurang. Jika variabel  $X$  berkurang, nilai variabel  $Y$  bertambah.
3. Nilai  $r$  menuju  $0$  menunjukkan korelasi menuju lemah (tidak ada hubungan), artinya jika variabel  $X$  bertambah atau berkurang, nilai variabel  $Y$  tidak mengikutinya. Jika variabel  $Y$  bertambah atau berkurang, nilai variabel  $X$  tidak mengikutinya.

Tabel 3.4 Kriteria Koefisien Korelasi

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

### 3.7.5 Uji Hipotesis

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

$H_0 : \rho = 0$ , berarti tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.

$H_a : \rho \neq 0$ , berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_h = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

$t_h$  = Nilai  $t$  hitung

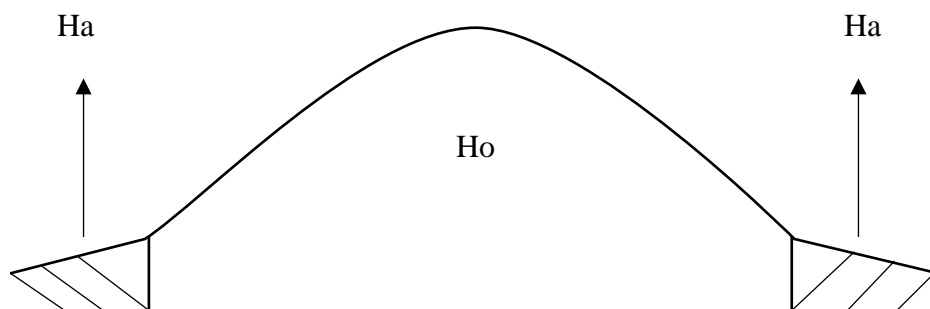
$r^2$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah sampel

Untuk mencari  $t_{tabel}$  menggunakan:

Taraf nyata ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan  $df = n-2$  dengan menggunakan uji dua arah. Dengan menggunakan uji dua arah maka kriteria hasil pengujiannya adalah:

- a. Terima  $H_0$  dan Tolak  $H_a$  jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$   
Artinya, tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi
- b. Terima  $H_a$  dan Tolak  $H_0$  jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   
Artinya, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.



Gambar 3.1 Kurva Pengujian Hipotesis

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah SMKN 4 Kota Sukabumi

SMKN 4 Kota Sukabumi merupakan penyelenggara pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan yang berada di Jl. Merdeka Km. 04, Kelurahan Cipanengah, Kecamatan Lembursitu, Kota Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia 43168, berdiri pada tanggal 18 Februari 2008 dengan SK Izin Operasional 800/020/Kdisdikbud/I/2016. SMKN 4 Kota Sukabumi berakreditasi A dengan No. SK. Akreditasi 1347/BAN-SM/SK/2021.

##### 4.1.2 Visi dan Misi SMKN 4 Kota Sukabumi

➤ **Visi**

“SMKN 4 Kota Sukabumi Berakhlak Mulia, Asri dan Berprestasi”

➤ **Misi**

1. Mewujudkan suasana belajar dan bekerja yang kondusif dan religius, dengan keteladanan, taqwa dan akhlak mulia.
2. Mewujudkan lingkungan yang asri untuk mendukung terciptanya warga sekolah yang sehat, kuat dan cerdas.
3. Mewujudkan pendidikan yang berkualitas dalam penerapan *Link and Match* dengan IDUKA, untuk menciptakan lulusan yang terampil dan berprestasi.

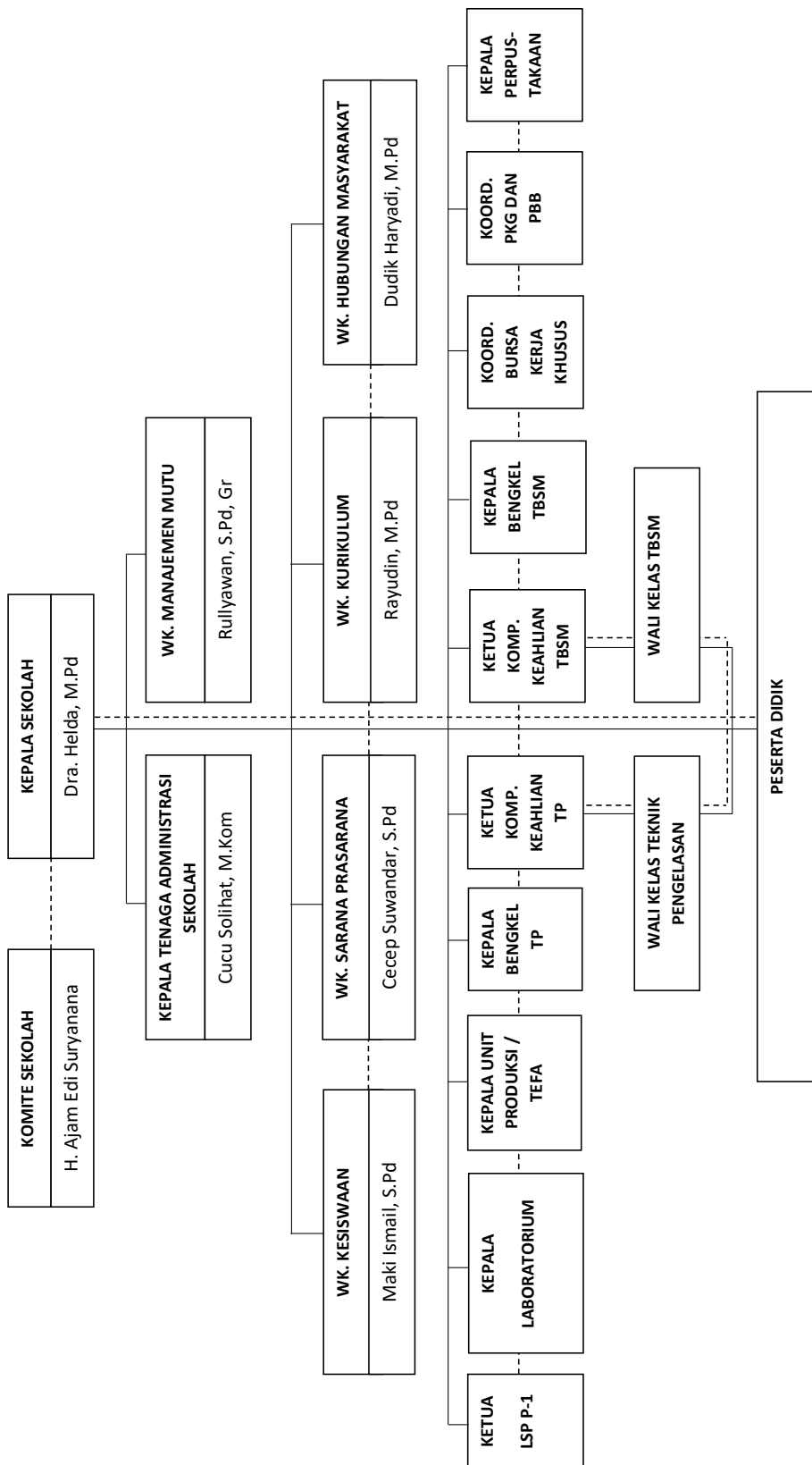
##### 4.1.3 Kegiatan Usaha SMKN 4 Kota Sukabumi

SMKN 4 Kota Sukabumi menerapkan sistem *Link and Match* dengan IDUKA dalam kegiatan usahanya, *Link and Match* (Menghubungkan dan Mencocokkan) adalah penggalan kompetensi yang dibutuhkan didunia kerja, dunia usaha dan dunia industri khususnya. IDUKA sendiri merupakan singkatan dari Industri Dunia Kerja yang ikut berperan penting dalam mendukung keberhasilan SMK. Penerapan sistem ini diharapkan dapat menekan jumlah pengangguran siswa SMKN 4 Kota Sukabumi saat mereka sudah lulus nanti dan mendapatkan kompetensi keahlian sesuai bidang ilmu yang mereka ambil selama disekolah secara terampil.

Berikut bidang ilmu jurusan yang ada di SMKN 4 Kota Sukabumi, di antaranya:

1. Jurusan Desain Komunikasi Visual
2. Jurusan Teknik Pengelasan
3. Jurusan Teknik dan Bisnis Sepeda Motor

4.1.4 Struktur Organisasi SMKN 4 Kota Sukabumi



Gambar 4.1 Strukur Organisasi SMKN 4 Kota Sukabumi

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Peneliti melakukan pengujian validitas menggunakan program SPSS 25 dengan jumlah sampel ( $n$ ) = 30,  $r$  tabel 0,361 dan taraf signifikannya 5% atau 0,05. Jumlah pertanyaan sebanyak 22 yang dibagi menjadi 2 yaitu 16 pertanyaan untuk Variabel X (Kualitas Pelayanan) dan 6 pertanyaan untuk Variabel Y (Kepuasan Siswa). Hasil validitas dari setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada dasar pengambilan keputusan yaitu jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti valid, dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  berarti tidak valid.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
1	Guru dan karyawan tepat waktu dalam melaksanakan kegiatan	0,572	0,361	Valid
2	Materi pembelajaran jelas dan bisa dipahami	0,736	0,361	Valid
3	Guru dan karyawan aktif berkomunikasi dengan siswa	0,604	0,361	Valid
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)</b>				
4	Guru dan karyawan berupaya membantu dan melayani siswa	0,692	0,361	Valid
5	Guru dan karyawan cepat tanggap melayani siswa	0,684	0,361	Valid
6	Guru dan karyawan membantu siswa yang kesulitan dalam proses pembelajaran	0,500	0,361	Valid
<b>Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>				
7	Proses pembelajaran dilaksanakan dalam suasana yang nyaman	0,702	0,361	Valid
8	Guru dan karyawan memberi pelayanan yang ramah dan sopan	0,716	0,361	Valid
9	Guru dan karyawan mengedepankan kepentingan siswa	0,565	0,361	Valid
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>				
10	Guru dan karyawan memberikan pelayanan yang adil pada siswa	0,811	0,361	Valid
11	Guru dan karyawan memberikan pelayanan khusus bagi siswa dan keluarga yang mengalami kesulitan	0,484	0,361	Valid



No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Berwujud ( <i>Tangible</i> )				
12	Kondisi lingkungan di luar kelas bersih dan nyaman	0,693	0,361	Valid
13	Kamar mandi sekolah yang bersih dan nyaman	0,765	0,361	Valid
14	Kondisi ruang kelas bersih dan nyaman	0,745	0,361	Valid
15	Fasilitas pembelajaran lengkap	0,821	0,361	Valid
16	Buku-buku perpustakaan tersedia lengkap	0,737	0,361	Valid

Sumber: Output SPSS, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.1 hasil uji coba validitas variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa 16 pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan semuanya valid, dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka dari itu ke 16 pertanyaan tersebut telah tepat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Siswa

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kesesuaian Harapan				
1	Fasilitas yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan	0,830	0,361	Valid
2	Pelayanan yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan	0,777	0,361	Valid
Minat Berkunjung Kembali				
3	Berminat membawa teman atau saudara yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena fasilitas yang memadai	0,827	0,361	Valid
4	Berminat membawa kerabat yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena pelayanan yang baik	0,869	0,361	Valid
Ketersediaan Merekomendasikan				
5	Bersedia memberitahu kelebihan atau keunggulan SMKN 4 Kota Sukabumi kepada saudara yang masuk daerah zonasi sekolah	0,826	0,361	Valid

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
6	Bersedia mengatakan hal-hal yang baik tentang SMKN 4 Kota Sukabumi kepada masyarakat daerah sekitar	0,710	0,361	Valid

Sumber: Output SPSS, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.2 hasil uji coba validitas variabel kepuasan siswa menunjukkan bahwa 6 pertanyaan pada variabel kepuasan siswa semuanya valid, dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka dari itu ke 6 pertanyaan tersebut telah tepat digunakan untuk mengukur variabel kepuasan siswa.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Kuesioner penelitian dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data apabila kuesioner tersebut sudah baik dan dinyatakan reliabel jika *cronbach's alpha*  $> 0,600$ . Peneliti menggunakan program SPSS 25 untuk pengujian ini.

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,916	16

Sumber: Output SPSS, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.3 hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan menggunakan program SPSS 25, data menunjukkan 16 pernyataan memperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,916 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner variabel kualitas pelayanan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dan disebarakan ke responden karena nilai *cronbach's alpha* kualitas pelayanan  $> 0,600$ .

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kepuasan Siswa

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,897	6

Sumber: Output SPSS, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji reliabilitas kepuasan siswa menggunakan program SPSS 25, data menunjukkan 6 pernyataan memperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,897 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner variabel kepuasan siswa layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dan disebarakan ke responden karena nilai *cronbach's alpha* kepuasan siswa  $> 0,600$ .

### 4.3 Profil Responden

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Siswa SMKN 4 Kota Sukabumi sebanyak 100 orang. Bagian ini menyajikan informasi mengenai Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Jenis Pekerjaan Orangtua/Wali, Pendidikan Terakhir Orangtua/Wali dan Penghasilan Orangtua/Wali Perbulan.

#### 4.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.5 Jenis Kelamin

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	97	97
2	Perempuan	3	3
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa siswa SMKN 4 Kota Sukabumi yang menjadi responden dengan Jenis Kelamin Laki-laki sebanyak 97 orang dengan persentase 97% dan Perempuan sebanyak 3 orang dengan persentase 3%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas Jenis Kelamin responden adalah Laki-laki.

#### 4.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Orangtua/Wali

Tabel 4.6 Jenis Pekerjaan Orangtua/Wali

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri Sipil	1	1
2	Karyawan Swasta	10	10
3	Wiraswasta	29	29
4	TNI/Polisi	-	-
5	Lainnya	60	60
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa siswa SMKN 4 Kota Sukabumi yang menjadi responden dengan Jenis Pekerjaan Orangtua/Wali Pegawai Negeri Sipil sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, Karyawan Swasta sebanyak 10 orang dengan persentase 10%, Wiraswasta sebanyak 29 orang dengan persentase 29%, TNI/Polisi tidak ada jawaban dan Lainnya sebanyak 60 orang dengan persentase 60%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Jenis Pekerjaan Lainnya merupakan mayoritas Jenis Pekerjaan Orangtua/Wali responden.

#### 4.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Orangtua/Wali

Tabel 4.7 Pendidikan Terakhir Orangtua/Wali

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	36	36
2	SMP	22	22

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
3	SMA	34	34
4	Diploma	-	-
5	Sarjana	4	4
6	Lainnya	4	4
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa siswa SMKN 4 Kota Sukabumi yang menjadi responden dengan Pendidikan Terakhir Orangtua/Wali SD sebanyak 36 orang dengan persentase 36%, SMP sebanyak 22 orang dengan persentase 22%, SMA sebanyak 34 orang dengan persentase 34%, Diploma tidak ada jawaban, Sarjana sebanyak 4 orang dengan persentase 4% dan Lainnya sebanyak 4 orang dengan persentase 4%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan Pendidikan Terakhir SD merupakan mayoritas Pendidikan Terakhir Orangtua/Wali responden.

#### 4.3.4 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Orangtua/Wali Perbulan

Tabel 4.8 Penghasilan Orangtua/Wali Perbulan

No	Penghasilan	Jumlah	Persentase (%)
1	< Rp 2.500.000	66	66
2	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	25	25
3	> Rp 5.000.000	9	9
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2022

Berdasarkan tabel 48 dapat diketahui bahwa siswa SMKN 4 Kota Sukabumi yang menjadi responden dengan Penghasilan Orangtua/Wali Perbulan < Rp 2.500.000 sebanyak 66 orang dengan persentase 66%, Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000 sebanyak 25 orang dengan persentase 25% dan > Rp 5.000.000 sebanyak 9 orang dengan persentase 9%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Penghasilan < Rp 2.500.000 merupakan mayoritas Penghasilan Orangtua/Wali Perbulan responden.

#### 4.4 Hasil Analisis Deskriptif

##### 4.4.1 Kualitas Pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi

###### 1. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Tepat Waktu Dalam Melaksanakan Kegiatan

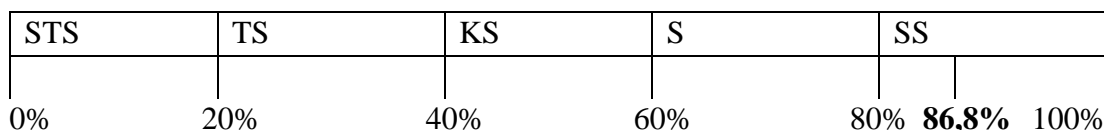
Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	37	37	185
Setuju	4	60	60	240
Kurang Setuju	3	3	3	9
Tidak Setuju	2	-	-	-

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	434

*Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan guru dan karyawan tepat waktu dalam melaksanakan kegiatan menunjukkan sebanyak 37 responden dengan persentase 37% menilai sangat setuju, 60 responden dengan persentase 60% menilai setuju, 3 responden dengan persentase 3% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{434}{5 \times 100} \times 100\% = 86,8\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 86,8% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan guru dan karyawan tepat waktu dalam melaksanakan kegiatan.

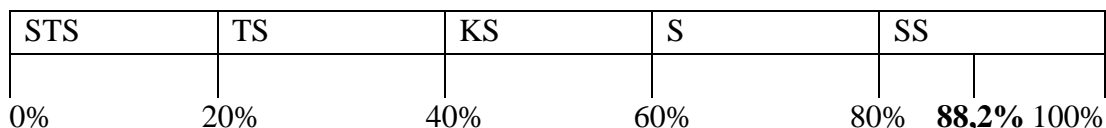
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Materi Pembelajaran Jelas dan Bisa Dipahami

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	45	45	225
Setuju	4	51	51	204
Kurang Setuju	3	4	4	12
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	441

*Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan materi pembelajaran jelas dan bisa dipahami menunjukkan sebanyak 45 responden dengan persentase 45% menilai sangat setuju, 51 responden dengan persentase 51% menilai setuju, 4 responden dengan persentase 4% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{441}{5 \times 100} \times 100\% = 88,2\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 88,2% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan materi pembelajaran jelas dan bisa dipahami.

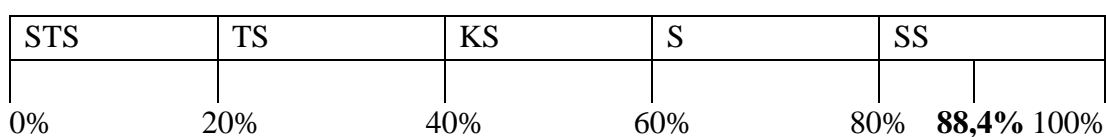
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Aktif Berkomunikasi Dengan Siswa

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	44	44	220
Setuju	4	54	54	216
Kurang Setuju	3	2	2	6
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	442

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan guru dan karyawan aktif berkomunikasi dengan siswa menunjukkan sebanyak 44 responden dengan persentase 44% menilai sangat setuju, 54 responden dengan persentase 54% menilai setuju, 2 responden dengan persentase 2% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{442}{5 \times 100} \times 100\% = 88,4\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 88,2% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan guru dan karyawan aktif berkomunikasi dengan siswa.

## 2. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Berupaya Membantu dan Melayani siswa

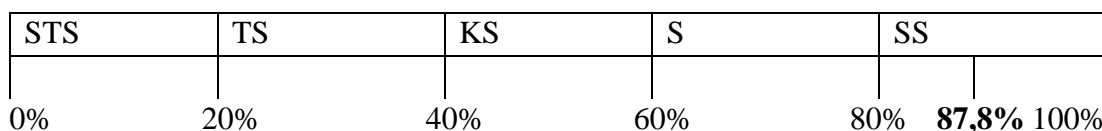
Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	41	41	205
Setuju	4	58	58	232

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Kurang Setuju	3	-	-	-
Tidak Setuju	2	1	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	439

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan guru dan karyawan berupaya membantu dan melayani siswa menunjukkan sebanyak 41 responden dengan persentase 41% menilai sangat setuju, 58 responden dengan persentase 58% menilai setuju, 0 responden menilai kurang setuju, 1 responden dengan persentase 1% menilai tidak setuju dan 0 responden menilai sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{439}{5 \times 100} \times 100\% = 87,8\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 87,8% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan guru dan karyawan berupaya membantu dan melayani siswa.

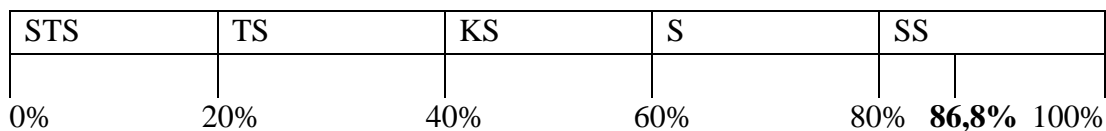
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Cepat Tanggap Melayani Siswa

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	38	38	190
Setuju	4	58	58	232
Kurang Setuju	3	4	4	12
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	434

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan guru dan karyawan cepat tanggap melayani siswa menunjukkan sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menilai sangat setuju, 58 responden dengan persentase 58% menilai setuju, 4 responden dengan persentase 4% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{434}{5 \times 100} \times 100\% = 86,8\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 87,8% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan guru dan karyawan cepat tanggap melayani siswa.

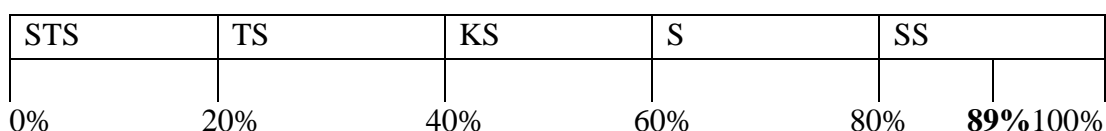
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Membantu Siswa Yang Kesulitan Dalam Proses Pembelajaran

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	45	45	225
Setuju	4	55	55	220
Kurang Setuju	3	-	-	-
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	445

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan guru dan karyawan membantu siswa yang kesulitan dalam proses pembelajaran menunjukkan sebanyak 45 responden dengan persentase 45% menilai sangat setuju, 55 responden dengan persentase 55% menilai setuju dan 0 responden menilai kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{445}{5 \times 100} \times 100\% = 89\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 89% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan Guru dan karyawan membantu siswa yang kesulitan dalam proses pembelajaran.

### 3. Kepastian (*Assurance*)

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Proses Pembelajaran Dilaksanakan Dalam Suasana Yang Nyaman

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	41	41	205

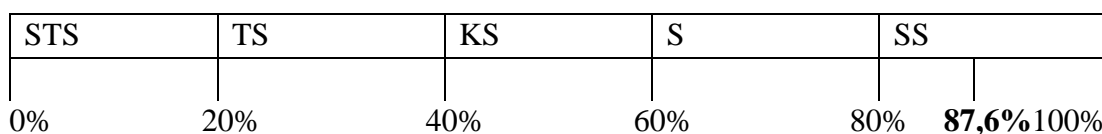


Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Setuju	4	56	56	224
Kurang Setuju	3	3	3	9
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	438

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan proses pembelajaran dilaksanakan dalam suasana yang nyaman menunjukkan sebanyak 41 responden dengan persentase 41% menilai sangat setuju, 56 responden dengan persentase 56% menilai setuju, 3 responden dengan persentase 3% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{438}{5 \times 100} \times 100\% = 87,6\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 87,6% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan proses pembelajaran dilaksanakan dalam suasana yang nyaman.

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Memberi Pelayanan Yang Ramah dan Sopan

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	45	45	225
Setuju	4	53	53	212
Kurang Setuju	3	2	2	6
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	443

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan guru dan karyawan memberi pelayanan yang ramah dan sopan menunjukkan sebanyak 45 responden dengan persentase 45% menilai sangat setuju, 53 responden dengan persentase 53% menilai setuju, 2 responden dengan persentase 2% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{443}{5 \times 100} \times 100\% = 88,6\%$$

STS	TS	KS	S	SS
0%	20%	40%	60%	80% <b>88,6%</b> 100%

Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 88,6% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan Guru dan karyawan memberi pelayanan yang ramah dan sopan.

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Mengedepankan Kepentingan Siswa

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	26	26	130
Setuju	4	69	69	276
Kurang Setuju	3	5	5	15
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	421

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan guru dan karyawan mengedepankan kepentingan siswa menunjukkan sebanyak 26 responden dengan persentase 26% menilai sangat setuju, 69 responden dengan persentase 69% menilai setuju, 5 responden dengan persentase 5% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{421}{5 \times 100} \times 100\% = 84,2\%$$

STS	TS	KS	S	SS
0%	20%	40%	60%	80% <b>84,2%</b> 100%

Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 84,2% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan guru dan karyawan mengedepankan kepentingan siswa.

4. Empati (*Emphaty*)

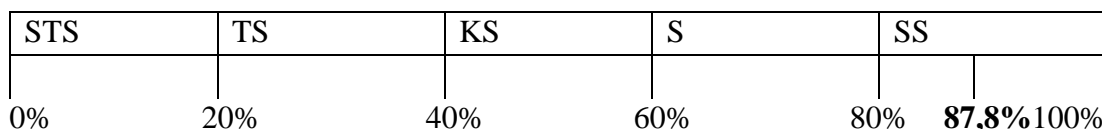
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Memberikan Pelayanan Yang Adil Pada Siswa

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	41	41	205
Setuju	4	57	57	228
Kurang Setuju	3	2	2	6
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	439

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan guru dan karyawan memberikan pelayanan yang adil pada siswa menunjukkan sebanyak 41 responden dengan persentase 41% menilai sangat setuju, 57 responden dengan persentase 57% menilai setuju, 2 responden dengan persentase 2% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{439}{5 \times 100} \times 100\% = 87,8\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 87,8% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan guru dan karyawan memberikan pelayanan yang adil pada siswa.

Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Guru dan Karyawan Memberikan Pelayanan Khusus Bagi Siswa dan Keluarga Yang Mengalami Kesulitan

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	39	39	195
Setuju	4	55	55	220
Kurang Setuju	3	6	6	18
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	433

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan guru dan karyawan memberikan pelayanan khusus bagi siswa dan keluarga yang mengalami kesulitan menunjukkan sebanyak 39 responden dengan persentase 39% menilai sangat setuju, 55 responden dengan persentase 55% menilai setuju, 6 responden dengan persentase 6% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{433}{5 \times 100} \times 100\% = 86,6\%$$

STS	TS	KS	S	SS
0%	20%	40%	60%	80% <b>86,6%</b> 100%

Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 86,6% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan guru dan karyawan memberikan pelayanan khusus bagi siswa dan keluarga yang mengalami kesulitan.

#### 5. Berwujud (*Tangible*)

Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Kondisi Lingkungan di Luar Kelas Bersih dan Nyaman

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	39	11	195
Setuju	4	50	50	200
Kurang Setuju	3	11	11	33
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	428

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan kondisi lingkungan di luar kelas bersih dan nyaman menunjukkan sebanyak 39 responden dengan persentase 39% menilai sangat setuju, 50 responden dengan persentase 50% menilai setuju, 11 responden dengan persentase 11% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{428}{5 \times 100} \times 100\% = 85,6\%$$

STS	TS	KS	S	SS
0%	20%	40%	60%	80% <b>85,6%</b> 100%

Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 85,6% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan kondisi lingkungan di luar kelas bersih dan nyaman.

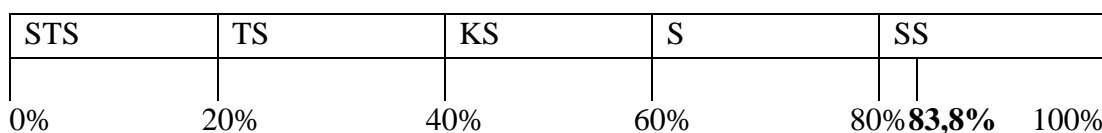
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Kamar Mandi Sekolah Yang Bersih dan Nyaman

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	38	38	190
Setuju	4	43	43	172
Kurang Setuju	3	19	19	57
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	419

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan kamar mandi sekolah yang bersih dan nyaman menunjukkan sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menilai sangat setuju, 43 responden dengan persentase 43% menilai setuju, 19 responden dengan persentase 19% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{419}{5 \times 100} \times 100\% = 83,8\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 83,8% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan kamar mandi sekolah yang bersih dan nyaman.

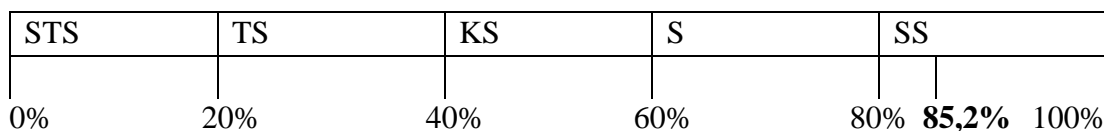
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Kondisi Ruang Kelas Bersih dan Nyaman

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	38	38	190
Setuju	4	50	50	200
Kurang Setuju	3	12	12	36
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	426

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan kondisi ruang kelas bersih dan nyaman menunjukkan sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menilai sangat setuju, 50 responden dengan persentase 50% menilai setuju, 12 responden dengan persentase 12% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{426}{5 \times 100} \times 100\% = 85,2\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 85,2% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan kondisi ruang kelas bersih dan nyaman.

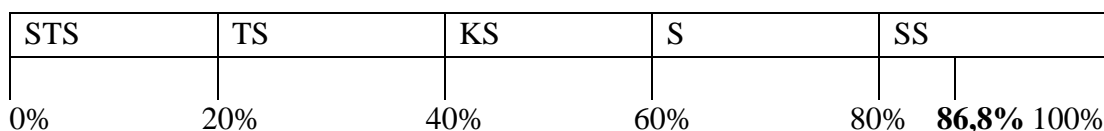
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Fasilitas Pembelajaran Lengkap

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	41	41	205
Setuju	4	52	52	208
Kurang Setuju	3	7	7	21
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	434

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.23 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan fasilitas pembelajaran lengkap menunjukkan sebanyak 41 responden dengan persentase 41% menilai sangat setuju, 52 responden dengan persentase 52% menilai setuju, 7 responden dengan persentase 7% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{434}{5 \times 100} \times 100\% = 86,8\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 86,8% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan fasilitas pembelajaran lengkap.

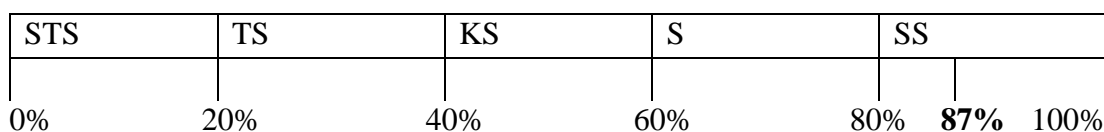
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Buku-buku Perpustakaan Tersedia Lengkap

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	36	36	180
Setuju	4	63	63	252
Kurang Setuju	3	1	1	3
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	435

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.24 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan buku-buku perpustakaan tersedia lengkap menunjukkan sebanyak 36 responden dengan persentase 36% menilai sangat setuju, 63 responden dengan persentase 63% menilai setuju, 1 responden dengan persentase 1% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{435}{5 \times 100} \times 100\% = 87\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 87% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan buku-buku perpustakaan tersedia lengkap.

Berikut hasil rata-rata tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan di SMKN 4 Kota Sukabumi:

Tabel 4.25 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Tanggapan Responden (%)
1	Keandalan ( <i>Reliability</i> )		
	1. Guru dan karyawan tepat waktu dalam melaksanakan kegiatan	86,8	87,8
	2. Materi pembelajaran jelas dan bisa dipahami	88,2	
3. Guru dan karyawan aktif berkomunikasi dengan siswa	88,4		
2	Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> )		
	4. Guru dan karyawan berupaya membantu dan melayani siswa	87,8	

No.	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Tanggapan Responden (%)
	5. Guru dan karyawan cepat tanggap melayani siswa	86,8	87,9
	6. Guru dan karyawan membantu siswa yang kesulitan dalam proses pembelajaran	89	
3	Kepastian ( <i>Assurance</i> )		
	7. Proses pembelajaran dilaksanakan dalam suasana yang nyaman	87,6	86,8
	8. Guru dan karyawan memberi pelayanan yang ramah dan sopan	88,6	
	9. Guru dan karyawan mengedepankan kepentingan siswa	84,2	
4	Empati ( <i>Emphaty</i> )		
	10. Guru dan karyawan memberikan pelayanan yang adil pada siswa	87,8	87,2
	11. Guru dan karyawan memberikan pelayanan khusus bagi siswa dan keluarga yang mengalami kesulitan	86,6	
5	Berwujud ( <i>Tangible</i> )		
	12. Kondisi lingkungan di luar kelas bersih dan nyaman	85,6	85,7
	13. Kamar mandi sekolah yang bersih dan nyaman	83,8	
	14. Kondisi ruang kelas bersih dan nyaman	85,2	
	15. Fasilitas pembelajaran lengkap	86,8	
	16. Buku-buku perpustakaan tersedia lengkap	87	
Total		1390,2	435,3
N		16	5
Rata-rata		87	

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.25 dapat diketahui hasil dari rata-rata tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil sebesar 87% yang berarti dalam kategori sangat baik karena berada pada daerah interpretasi hasil 81% - 100%. Pada indikator keandalan (*reliability*) yang terdiri dari pernyataan guru dan karyawan tepat waktu dalam melaksanakan kegiatan, materi pembelajaran jelas dan bisa dipahami, serta guru dan karyawan aktif berkomunikasi dengan siswa, yang perlu diperhatikan adalah pernyataan guru dan karyawan tepat waktu dalam melaksanakan



kegiatan dianggap kurang karena memperoleh nilai 86,8% di bawah rata-rata 87%, tetapi jika dilihat dari keseluruhan pernyataan indikator keandalan (*reliability*) ini dianggap sudah baik karena memperoleh nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 87,8% di atas rata-rata 87%.

Indikator daya tanggap (*responsiveness*) yang terdiri dari pernyataan guru dan karyawan berupaya membantu dan melayani siswa, guru dan karyawan cepat tanggap melayani siswa, serta guru dan karyawan membantu siswa yang kesulitan dalam proses pembelajaran, yang perlu diperhatikan adalah pernyataan guru dan karyawan cepat tanggap melayani siswa dianggap kurang karena memperoleh nilai 86,8% di bawah rata-rata 87%, tetapi jika dilihat dari keseluruhan pernyataan indikator daya tanggap (*responsiveness*) ini dianggap sudah baik karena memperoleh nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 87,9% di atas rata-rata 87%.

Indikator kepastian (*assurance*) yang terdiri dari pernyataan proses pembelajaran dilaksanakan dalam suasana yang nyaman, guru dan karyawan memberi pelayanan yang ramah dan sopan, serta guru dan karyawan mengedepankan kepentingan siswa, yang perlu diperhatikan adalah pernyataan guru dan karyawan mengedepankan kepentingan siswa dianggap kurang karena memperoleh nilai 84,2% di bawah rata-rata 87%, dan jika dilihat dari rata-rata tanggapan responden keseluruhan indikator kepastian (*assurance*) dianggap kurang oleh responden karena memperoleh nilai sebesar 86,8% di bawah rata-rata 87%.

Indikator empati (*emphaty*) yang terdiri dari pernyataan guru dan karyawan memberikan pelayanan yang adil pada siswa, serta guru dan karyawan memberikan pelayanan khusus bagi siswa dan keluarga yang mengalami kesulitan, yang perlu diperhatikan adalah pernyataan guru dan karyawan memberikan pelayanan khusus bagi siswa dan keluarga yang mengalami kesulitan dianggap kurang karena memperoleh nilai 86,6% di bawah rata-rata 87%, tetapi jika dilihat dari keseluruhan pernyataan indikator empati (*emphaty*) ini dianggap sudah baik karena memperoleh nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 87,2% di atas rata-rata 87%.

Indikator berwujud (*tangible*) yang terdiri dari pernyataan kondisi lingkungan di luar kelas bersih dan nyaman, kamar mandi sekolah yang bersih dan nyaman, kondisi ruang kelas bersih dan nyaman, fasilitas pembelajaran lengkap, serta buku-buku perpustakaan tersedia lengkap, yang perlu diperhatikan adalah pernyataan kondisi lingkungan di luar kelas bersih dan nyaman dianggap kurang karena memperoleh nilai 85,6% di bawah rata-rata 87%, yang kedua adalah pernyataan kamar mandi sekolah yang bersih dan nyaman dianggap kurang karena memperoleh nilai 83,8% di bawah rata-rata 87%, yang ketiga adalah pernyataan kondisi ruang kelas bersih dan nyaman dianggap kurang karena memperoleh nilai 85,2% di bawah rata-rata 87%, yang keempat adalah pernyataan fasilitas pembelajaran lengkap dianggap kurang karena memperoleh nilai 86,8% di bawah rata-rata 87%, dan jika dilihat dari rata-rata

tanggapan responden keseluruhan indikator berwujud (*tangible*) dianggap kurang oleh responden karena memperoleh nilai sebesar 85,7% di bawah rata-rata 87%.

Tabel 4.26 Interpretasi Hasil

Kriteria Interpretasi Hasil (%)	Rata-Rata Tanggapan Responden	Kualitas Pelayanan
0 – 20		Sangat Tidak Baik
21 – 40		Tidak Baik
41 – 60		Cukup Baik
61 – 80		Baik
81 – 100	87%	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 4.26 hasil rata-rata tanggapan responden sebesar 87% yang berada di daerah 81% - 100%, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi yang terdiri dari indikator keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) adalah sangat baik.

#### 4.4.2 Kepuasan Siswa SMKN 4 Kota Sukabumi

##### 1. Kesesuaian Harapan

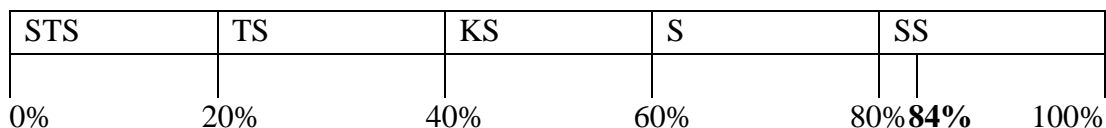
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Yang di Dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi Sesuai Dengan Yang Diharapkan

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	31	31	155
Setuju	4	61	61	244
Kurang Setuju	3	5	5	15
Tidak Setuju	2	3	3	6
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	420

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.27 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan fasilitas yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan menunjukkan sebanyak 31 responden dengan persentase 31% menilai sangat setuju, 61 responden dengan persentase 61% menilai setuju, 5 responden dengan persentase 5% menilai kurang setuju, 3 responden dengan persentase 3% menilai tidak setuju dan 0 responden menilai sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{420}{5 \times 100} \times 100\% = 84\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 84% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan fasilitas yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan.

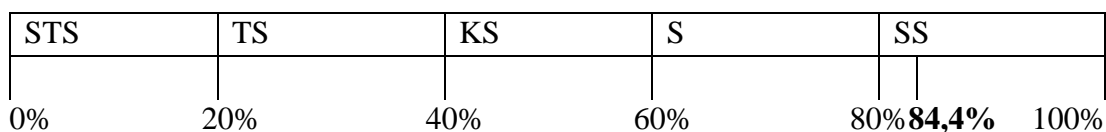
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang di Dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi Sesuai Dengan Yang Diharapkan

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	32	32	160
Setuju	4	61	61	244
Kurang Setuju	3	4	4	12
Tidak Setuju	2	3	3	6
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	422

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.28 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan pelayanan yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan menunjukkan sebanyak 32 responden dengan persentase 32% menilai sangat setuju, 61 responden dengan persentase 61% menilai setuju, 4 responden dengan persentase 4% menilai kurang setuju, 3 responden dengan persentase 3% menilai tidak setuju dan 0 responden menilai sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{422}{5 \times 100} \times 100\% = 84,4\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 84,4% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan pelayanan yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan.

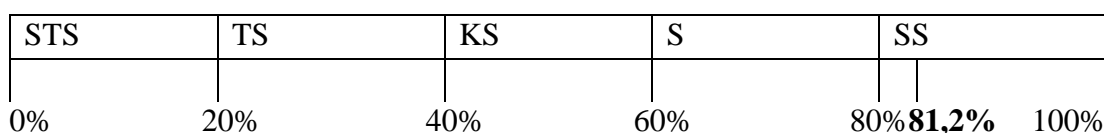
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Berminat Membawa Teman Atau Saudara Yang Ada Dilingkup Zonasi (Daerah Sekitar) Berkunjung dan Mengajak Masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi Karena Fasilitas Yang Memadai

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	20	20	100
Setuju	4	68	68	272
Kurang Setuju	3	10	10	30
Tidak Setuju	2	2	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	406

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.29 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan berminat membawa teman atau saudara yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena fasilitas yang memadai menunjukkan sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menilai sangat setuju, 68 responden dengan persentase 68% menilai setuju, 10 responden dengan persentase 10% menilai kurang setuju, 2 responden dengan persentase 2% menilai tidak setuju dan 0 responden menilai sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{406}{5 \times 100} \times 100\% = 81,2\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 81,2% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan berminat membawa teman atau saudara yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena fasilitas yang memadai.

Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Berminat Membawa Kerabat Yang Ada Dilingkup Zonasi (Daerah Sekitar) Berkunjung dan Mengajak Masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi Karena Pelayanan Yang Baik

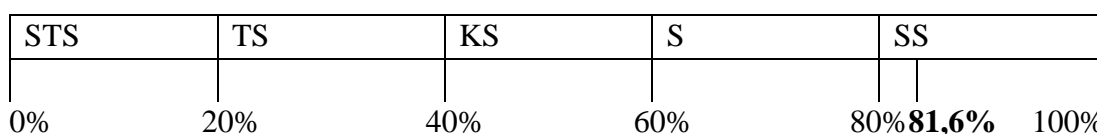
Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	21	21	105
Setuju	4	67	67	268
Kurang Setuju	3	11	11	33
Tidak Setuju	2	1	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Jumlah		100	100	408

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.30 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan berminat membawa kerabat yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena pelayanan yang baik menunjukkan sebanyak 21 responden dengan persentase 21% menilai sangat setuju, 67 responden dengan persentase 67% menilai setuju, 11 responden dengan persentase 11% menilai kurang setuju, 1 responden dengan persentase 1% menilai tidak setuju dan 0 responden menilai sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{408}{5 \times 100} \times 100\% = 81,6\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 81,6% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan berminat membawa kerabat yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena pelayanan yang baik.

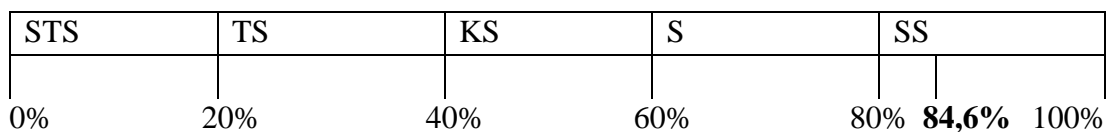
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Bersedia Memberitahu Kelebihan Atau Keunggulan SMKN 4 Kota Sukabumi Kepada Saudara Yang Masuk Daerah Zonasi Sekolah

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	27	27	135
Setuju	4	69	69	276
Kurang Setuju	3	4	4	12
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	423

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.31 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan bersedia memberitahu kelebihan atau keunggulan SMKN 4 Kota Sukabumi kepada saudara yang masuk daerah zonasi sekolah menunjukkan sebanyak 27 responden dengan persentase 27% menilai sangat setuju, 69 responden dengan persentase 69% menilai setuju, 4 responden dengan persentase 4% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{423}{5 \times 100} \times 100\% = 84,6\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 84,6% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan bersedia memberitahu kelebihan atau keunggulan SMKN 4 Kota Sukabumi kepada saudara yang masuk daerah zonasi sekolah.

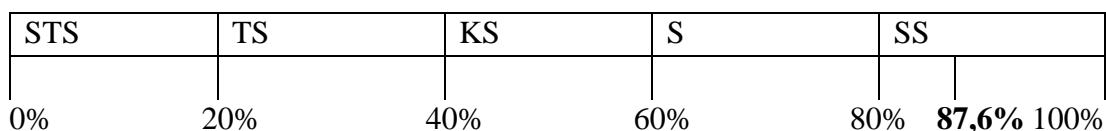
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Bersedia Mengatakan Hal-Hal Yang Baik Tentang SMKN 4 Kota Sukabumi Kepada Masyarakat Daerah Sekitar

Keterangan	Skor	Jumlah	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Setuju	5	41	41	205
Setuju	4	56	56	224
Kurang Setuju	3	3	3	9
Tidak Setuju	2	-	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
Jumlah		100	100	438

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.32 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan bersedia mengatakan hal-hal yang baik tentang SMKN 4 Kota Sukabumi kepada masyarakat daerah sekitar menunjukkan sebanyak 41 responden dengan persentase 41% menilai sangat setuju, 56 responden dengan persentase 56% menilai setuju, 3 responden dengan persentase 3% menilai kurang setuju dan 0 responden menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{438}{5 \times 100} \times 100\% = 87,6\%$$



Berdasarkan perhitungan untuk tanggapan responden hasil menunjukkan nilai sebesar 87,6% pada daerah sangat setuju, artinya siswa menilai sangat setuju terhadap pernyataan bersedia mengatakan hal-hal yang baik tentang SMKN 4 Kota Sukabumi kepada masyarakat daerah sekitar.

Berikut hasil rata-rata tanggapan responden pada variabel kepuasan siswa di SMKN 4 Kota Sukabumi:

Tabel 4.33 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Siswa

No.	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Tanggapan Responden (%)
1	Kesesuain Harapan		
	1. Fasilitas yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan	84	84,2
	2. Pelayanan yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan	84,4	
2	Minat Berkunjung Kembali		
	3. Berminat membawa teman atau saudara yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena fasilitas yang memadai	81,2	81,4
	4. Berminat membawa kerabat yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena pelayanan yang baik	81,6	
3	Ketersediaan Merekomendasikan		
	5. Bersedia memberitahu kelebihan atau keunggulan SMKN 4 Kota Sukabumi kepada saudara yang masuk daerah zonasi sekolah	84,6	86,1
	6. Bersedia mengatakan hal-hal yang baik tentang SMKN 4 Kota Sukabumi kepada masyarakat daerah sekitar	87,6	
Total		503,4	251,7
N		6	3
Rata-rata		84	

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.33 dapat diketahui hasil dari rata-rata tanggapan responden pada variabel kepuasan siswa diperoleh hasil sebesar 84% yang berarti

dalam kategori sangat baik karena berada pada daerah interpretasi hasil 81% - 100%. Indikator kesesuaian harapan yang terdiri dari pernyataan fasilitas yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan, serta pelayanan yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan keduanya dianggap sudah baik karena memperoleh nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 84,2% di atas rata-rata 84%.

Indikator minat berkunjung kembali yang terdiri dari pernyataan berminat membawa teman atau saudara yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena fasilitas yang memadai, serta berminat membawa kerabat yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena pelayanan yang baik, keduanya dianggap kurang oleh responden. Pada pernyataan berminat membawa teman atau saudara yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena fasilitas yang memadai diperoleh nilai sebesar 81,2% di bawah rata-rata 84%, dan pada pernyataan berminat membawa kerabat yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena pelayanan yang baik diperoleh nilai sebesar 81,6% di bawah rata-rata 84%, dan jika dilihat dari rata-rata tanggapan responden keseluruhan indikator minat berkunjung kembali dianggap kurang oleh responden karena memperoleh nilai sebesar 81,4% di bawah rata-rata 84%.

Indikator ketersediaan merekomendasikan yang terdiri dari pernyataan bersedia memberitahu kelebihan atau keunggulan SMKN 4 Kota Sukabumi kepada saudara yang masuk daerah zonasi sekolah, serta bersedia mengatakan hal-hal yang baik tentang SMKN 4 Kota Sukabumi kepada masyarakat daerah sekitar, keduanya dianggap sudah baik karena memperoleh nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 86,1% di atas rata-rata 84%.

Tabel 4.34 Interpretasi Hasil

Kriteria Interpretasi Hasil (%)	Rata-Rata Tanggapan Responden	Kepuasan Siswa
0 – 20		Sangat Tidak Puas
21 – 40		Tidak Puas
41 – 60		Cukup Puas
61 – 80		Puas
81 – 100	84%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.34 hasil rata-rata tanggapan responden sebesar 84% yang berada di daerah 81% - 100%, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi yang terdiri dari indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan adalah sangat puas.



#### 4.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMKN 4 Kota Sukabumi

Analisis koefisien korelasi *rank spearman* digunakan untuk mencari hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi. Berikut hasil dari analisis koefisien korelasi *rank spearman*:

Tabel 4.35 Hasil Analisis Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

			Correlations	
			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Siswa
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1,000	,508**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	100	100
	Kepuasan Siswa	Correlation Coefficient	,508**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	100	100

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

Sumber: Output SPSS, diolah 2022

Tabel 4.36 Kriteria Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Nilai Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199		Sangat Rendah
0,20 – 0,399		Rendah
0,40 – 0,599	0,508	Sedang
0,60 – 0,799		Kuat
0,80 – 1,000		Sangat Kuat

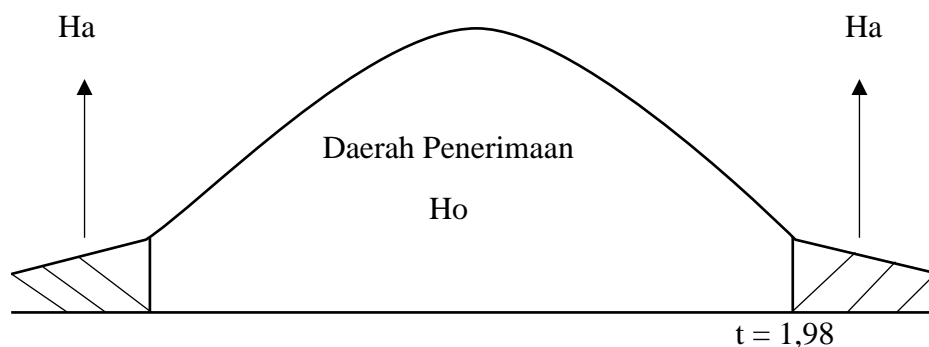
Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi *rank spearman* menggunakan program SPSS 25 dapat diketahui bahwa nilai korelasi yang diperoleh adalah 0,508 dan berada pada daerah interval koefisien 0,40 – 0,599. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa di SMKN 4 Kota Sukabumi memiliki tingkat hubungan yang sedang.

#### 4.4.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis yang dibuat dapat diterima atau ditolak, maka dapat dilakukan uji hipotesis. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Statistik
  - a.  $H_0: \rho=0$ , berarti tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.

- b.  $H_a: \rho \neq 0$ , berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.
2. Mencari dan Menentukan  $t_{hitung}$
- $$t_h = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$
- $$t_h = \frac{0,508\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0,508^2}}$$
- $$t_h = \frac{0,508\sqrt{98}}{0,8613}$$
- $$t_h = \frac{5,0289}{0,8613}$$
- $$t_h = 5,838$$
3. Mencari dan Menentukan  $t_{tabel}$
- Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dengan nilai taraf nyata ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan  $df = n-2$  atau  $100-2 = 98$ , maka dari itu diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,98
4. Kriteria Hasil Penilaian atau Pengujian
- a. Terima  $H_0$  dan Tolak  $H_a$  jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$   
Artinya, tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi
- b. Terima  $H_a$  dan Tolak  $H_0$  jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   
Artinya, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.



Gambar 4.2 Kurva Pengujian Hipotesis

Berdasarkan gambar 4.2 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,838 > 1,98$  merupakan Tolak  $H_0$  atau dilihat pada tabel 4.35 nilai  $sig < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,001$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.

#### 4.4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan dengan lima indikator yang terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) menunjukkan nilai sebesar 87% dimana rata-rata tersebut berada pada kriteria nilai

(80% – 100%) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi adalah sangat baik. Hasil rata-rata tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan dengan indikator keandalan (*reliability*) yang perlu diperhatikan adalah pernyataan guru dan karyawan tepat waktu dalam melaksanakan kegiatan dianggap kurang karena memperoleh nilai 86,8% di bawah rata-rata 87%, tetapi jika dilihat dari keseluruhan pernyataan indikator keandalan (*reliability*) ini dianggap sudah baik karena memperoleh nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 87,8% di atas rata-rata 87%. Indikator daya tanggap (*responsiviness*) yang perlu diperhatikan adalah pernyataan guru dan karyawan cepat tanggap melayani siswa dianggap kurang karena memperoleh nilai 86,8% di bawah rata-rata 87%, tetapi jika dilihat dari keseluruhan pernyataan indikator daya tanggap (*responsiviness*) ini dianggap sudah baik karena memperoleh nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 87,9% di atas rata-rata 87%.

Indikator kepastian (*assurance*) yang perlu diperhatikan adalah pernyataan guru dan karyawan mengedepankan kepentingan siswa dianggap kurang karena memperoleh nilai 84,2% di bawah rata-rata 87%, dan jika dilihat dari rata-rata tanggapan responden keseluruhan indikator kepastian (*assurance*) dianggap kurang oleh responden karena memperoleh nilai sebesar 86,8% di bawah rata-rata 87%. Indikator empati (*emphaty*) yang perlu diperhatikan adalah pernyataan guru dan karyawan memberikan pelayanan khusus bagi siswa dan keluarga yang mengalami kesulitan dianggap kurang karena memperoleh nilai 86,6% di bawah rata-rata 87%, tetapi jika dilihat dari keseluruhan pernyataan indikator empati (*emphaty*) ini dianggap sudah baik karena memperoleh nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 87,2% di atas rata-rata 87%. Indikator berwujud (*tangible*) yang perlu diperhatikan adalah pernyataan kondisi lingkungan di luar kelas bersih dan nyaman dianggap kurang karena memperoleh nilai 85,6% di bawah rata-rata 87%, yang kedua adalah pernyataan kamar mandi sekolah yang bersih dan nyaman dianggap kurang karena memperoleh nilai 83,8% di bawah rata-rata 87%, yang ketiga adalah pernyataan kondisi ruang kelas bersih dan nyaman dianggap kurang karena memperoleh nilai 85,2% di bawah rata-rata 87%, yang keempat adalah pernyataan fasilitas pembelajaran lengkap dianggap kurang karena memperoleh nilai 86,8% di bawah rata-rata 87%, dan jika dilihat dari rata-rata tanggapan responden keseluruhan indikator berwujud (*tangible*) dianggap kurang oleh responden karena memperoleh nilai sebesar 85,7% di bawah rata-rata 87%.

Hasil rata-rata tanggapan responden pada variabel kepuasan siswa dengan tiga indikator yang terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan menunjukkan nilai sebesar 84% dimana rata-rata tersebut berada pada kriteria nilai (80% – 100%) sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi adalah sangat puas. Indikator kesesuaian harapan memperoleh nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 84,2% di atas rata-rata 84% yang artinya sudah baik. Indikator minat berkunjung kembali yang perlu

diperhatikan adalah pernyataan berminat membawa teman atau saudara yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena fasilitas yang memadai dianggap kurang karena memperoleh nilai sebesar 81,2% di bawah rata-rata 84%, dan pada pernyataan berminat membawa kerabat yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena pelayanan yang baik dianggap kurang karena memperoleh nilai sebesar 81,6% di bawah rata-rata 84%, dan jika dilihat dari rata-rata tanggapan responden keseluruhan indikator minat berkunjung kembali dianggap kurang oleh responden karena memperoleh nilai sebesar 81,4% di bawah rata-rata 84%. Indikator ketersediaan merekomendasikan memperoleh nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 84,2% di atas rata-rata 84% yang artinya sudah baik.

Hasil koefisien korelasi *rank spearman* yang diuji menggunakan program SPSS 25 menunjukkan nilai korelasi yang diperoleh adalah 0,508 dan berada pada daerah interval koefisien 0,40 – 0,599. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa di SMKN 4 Kota Sukabumi memiliki tingkat hubungan yang sedang. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi dibuktikan dengan hasil pengujian kurva hipotesis yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,838 > 1,98$  atau nilai  $sig < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,01$ .

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil rata-rata tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan yang mendapatkan rata-rata nilai terkecil adalah indikator berwujud (*tangible*), tapi secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan dengan indikator keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) memperoleh nilai sebesar 87% dan berada pada kategori sangat baik karena berada pada interval 80% - 100%. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SMKN 4 Kota Sukabumi adalah sangat baik.
2. Hasil rata-rata tanggapan responden pada variabel kepuasan siswa yang mendapatkan rata-rata nilai terkecil adalah indikator minat berkunjung kembali, tapi secara keseluruhan variabel kepuasan siswa dengan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan memperoleh nilai sebesar 84% dan berada pada kategori sangat puas karena berada pada interval 80% - 100%. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan SMKN 4 Kota Sukabumi adalah sangat puas.
3. Hasil analisis koefisien korelasi *rank spearman* antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi memperoleh nilai korelasi sebesar 0,508 dan berada pada interval koefisien 0,40 – 0,599 yang berarti kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi memiliki tingkat hubungan yang sedang, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi juga akan semakin mengalami peningkatan. Hasil pengujian hipotesis antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $5,838 > 1,98$  atau nilai  $sig < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,01$  yang artinya bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMKN 4 Kota Sukabumi maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas pelayanan, indikator yang mendapatkan nilai rata-rata terkecil adalah berwujud (*tangible*), dimana hal ini berkaitan dengan adanya keluhan dari siswa terhadap kondisi lingkungan di luar kelasnya yang kurang bersih dan kurang nyaman, kamar mandi sekolah yang kurang bersih dan kurang

nyaman, ruangan kelas yang kurang bersih dan kurang nyaman, dan fasilitas penunjang pembelajaran siswa yang belum lengkap. Oleh karena itu, peneliti memberi saran kepada pihak SMKN 4 Kota Sukabumi untuk lebih memperhatikan kondisi kebersihan sekolahnya atau melakukan sosialisasi mengenai pentingnya menjaga kebersihan sekolah bagi para guru, karyawan serta siswanya dan juga peneliti memberi saran agar pihak SMKN 4 Kota Sukabumi lebih memperhatikan kembali fasilitas penunjang pembelajaran bagi para siswa serta dapat memahami dan memenuhi keinginan siswanya.

2. Pada variabel kepuasan siswa, indikator yang mendapat nilai rata-rata terkecil adalah minat berkunjung kembali, dimana hal ini berkaitan dengan adanya keluhan dari siswa terkait fasilitas disekolah kurang memadai dan pelayanan yang di dapatkan kurang baik, hal ini menyebabkan siswa kurang berminat membawa teman atau saudaranya bersekolah di SMKN 4 Kota Sukabumi dan siswa kurang berminat mengatakan hal-hal baik tentang sekolahnya ke masyarakat daerah sekitar. Oleh karena itu, peneliti memberi saran kepada pihak SMKN 4 Kota Sukabumi agar memberikan fasilitas yang lengkap bagi para siswa serta meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi para siswanya.
3. SMKN 4 Kota Sukabumi hendaknya melakukan evaluasi terhadap keluhan yang dirasakan para siswa serta meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih baik lagi karena berdasarkan penelitian kepuasan siswa akan meningkat jika kualitas pelayanan ditingkatkan kembali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2020). *Manajemen Pemasaran*. (Diktat, Medan: FEB UIN Sumatera Utara Medan)
- Darius, Y. (2022). *Manajemen Pemasaran (Teori dan Implementasi Dalam Perguruan Tinggi)*. CV. Eureka Media Aksara
- Faryani, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Negeri 1 Cicantayan Kabupaten Sukabumi*. (Sukabumi: STIE PGRI Sukabumi)
- Febrian, D., & Adrian, F. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Siswa Yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Menengah Pertama Cendekia Tenjolaya. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 4(1).
- Haryadi, F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelajar di SMK TI Airlanga Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 8(2), 184-191.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Isa, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar “Potensi” Panyabungan. *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 5(1), 154-168.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Edisi 1. Cetakan 1. Jakarta: Rajawali Pers
- Kotler, P dan Keller, K.L. (2015). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_, P dan Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Erlangga, Jakarta
- \_\_\_\_\_, P dan Keller, K.L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lonney. & Hawkins. dalam Tjiptono, Fandy. (2017). *Indikator Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Munir, M. (2018). Manajemen Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Kuantitas Peserta Didik. *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume 1, Nomor 2*
- Okianna. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Manajemen*. CV. Eureka Media Aksara
- Panjaitan, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Sukarno Pressindo

- Putri, I. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)
- Rahayu, B. (2017). Manajemen Pemasaran. Denpasar: Fakultas Peternakan Universitas Udayana
- Satriadi. et. al. (2021). Manajemen Pemasaran. Sukabumi: Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI)
- Setiorini, H., Adrian, F., & Husnul, Y. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMP AMALIAH CIAWI. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen, 4(1).
- Sudarsono, H. (2020). Manajemen Pemasaran. Surabaya: Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Steven. (2022). Manajemen Pemasaran (Teori dan Implementasi). Pontianak: CV. Eureka Media Aksara
- Sulhak, S., Firdaus, M., & Agustin, H. P. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 23-35.
- Syah, A. (2021). Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan. Widina Bhakti Persada Bandung
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Cv Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_, F. & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi



*Website :*

<http://www.smkn4smi.sch.id> [Diakses pada 13 April 2022]

<https://dapo.kemdikbud.go.id> [Diakses pada 20 April 2022]

<https://e-resources.perpusnas.go.id> [Diakses pada 23 Mei 2022]

<https://referensi.data.kemdikbud.go.id> [Diakses pada 18 Juli 2022]

<https://tinyurl.com/smkn4kotasukabumi> [Diakses pada 13 April 2022]

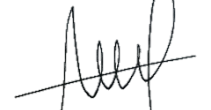
## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akmal Aziz  
Alamat : Kp. Bedeng, Rt.03/Rw.01, Des. Pasiripis, Kec. Surade,  
Kab. Sukabumi, Jawa Barat 43179  
Tempat dan tanggal lahir : Sukabumi, 29 Juni 2000  
Agama : Islam  
Pendidikan  
- SD : MIN 2 Sukabumi  
- SMP : MTsN 2 Sukabumi  
- SMA : MAN 3 Sukabumi  
- Universitas : Universitas Pakuan

Bogor, Agustus 2022


Peneliti,



(Akmal Aziz)

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



**PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH V**  
**SMKN NEGERI 4 KOTA SUKABUMI**  
 Jl. Merdeka Km.4 Kel. Cipanengah Kec. Lembursitu Tlp. (0266) 226036  
 Website : [www.smkn4smi.sch.id](http://www.smkn4smi.sch.id) email : [smkn4kotasukabumi@gmail.com](mailto:smkn4kotasukabumi@gmail.com) / [info@smkn4smi.sch.id](mailto:info@smkn4smi.sch.id)  
 KOTA SUKABUMI - 43169

---

**SURAT IJIN PENELITIAN**  
 Nomor : 230/PK.05/Hub

Berdasarkan surat permohonan dari Universitas Pakuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
 Nomor : 376/WD.1/FEB-UP/IV/2022, tanggal 14 April 2022, perihal Permohonan  
 Riset/Magang/Data .


Kepala SMK Negeri 4 Kota Sukabumi tidak keberatan serta mengizinkan kepada  
 Mahasiswa di bawah ini :

Nama	: Akmal Aziz
NPM	: 021118307
Program Pendidikan	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen


Untuk melaksanakan Kegiatan Penelitian di SMK Negeri 4 Kota Sukabumi sebagai  
 Tugas Akhir.

Demikian surat ijin penelitian ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana  
 mestinya.

Sukabumi, 17 Mei 2022  
 Kepala Sekolah



**Dra. Helda, M.Pd.**  
 NIP. 19651104 199512 2 001



## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

**KUESIONER****“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA  
SMKN 4 KOTA SUKABUMI”**

## A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin: (Laki-laki/Perempuan\*)  
\*) coret yang tidak perlu
3. Jenis Pekerjaan Orangtua/Wali
  - a. Pegawai Negeri Sipil
  - b. Karyawan Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. TNI/Polisi
  - e. Lainnya
4. Pendidikan Terakhir Orangtua/Wali
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Diploma
  - e. Sarjana
  - f. Lainnya
5. Penghasilan Orangtua/Wali Perbulan
  - a. < Rp 2.500.000
  - b. Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000
  - c. > Rp 5.000.000

## B. Petunjuk Pengisian

Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan Pengisian:

- SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 KS : Kurang Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

X	Kualitas Pelayanan					
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )					
		SS	S	KS	TS	STS
1	Guru dan karyawan tepat waktu dalam melaksanakan kegiatan					
2	Materi pembelajaran jelas dan bisa dipahami					
3	Guru dan karyawan aktif berkomunikasi dengan siswa					
	Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> )	SS	S	KS	TS	STS
4	Guru dan karyawan berupaya membantu dan melayani siswa					
5	Guru dan karyawan cepat tanggap melayani siswa					
6	Guru dan karyawan membantu siswa yang kesulitan dalam proses pembelajaran					
	Kepastian ( <i>Assurance</i> )	SS	S	KS	TS	STS

<b>X</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>					
7	Proses pembelajaran dilaksanakan dalam suasana yang nyaman					
8	Guru dan karyawan memberi pelayanan yang ramah dan sopan					
9	Guru dan karyawan mengedepankan kepentingan siswa					
	<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
10	Guru dan karyawan memberikan pelayanan yang adil pada siswa					
11	Guru dan karyawan memberikan pelayanan khusus bagi siswa dan keluarga yang mengalami kesulitan					
	<b>Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
12	Kondisi lingkungan di luar kelas bersih dan nyaman					
13	Kamar mandi sekolah yang bersih dan nyaman					
14	Kondisi ruang kelas bersih dan nyaman					
15	Fasilitas pembelajaran lengkap					
16	Buku-buku perpustakaan tersedia lengkap					

<b>Y</b>	<b>Kepuasan Siswa</b>					
	<b>Kesesuaian Harapan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Fasilitas yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan					
2	Pelayanan yang di dapat di SMKN 4 Kota Sukabumi sesuai dengan yang diharapkan					
	<b>Minat Berkunjung Kembali</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
3	Berminat membawa teman atau saudara yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena fasilitas yang memadai					
4	Berminat membawa kerabat yang ada dilingkup zonasi (daerah sekitar) berkunjung dan mengajak masuk ke SMKN 4 Kota Sukabumi karena pelayanan yang baik					
	<b>Ketersediaan Merekomendasikan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
5	Bersedia memberitahu kelebihan atau keunggulan SMKN 4 Kota Sukabumi kepada saudara yang masuk daerah zonasi sekolah					
6	Bersedia mengatakan hal-hal yang baik tentang SMKN 4 Kota Sukabumi kepada masyarakat daerah sekitar					

## Lampiran 3. Hasil Kuesioner

No Responden	Kualitas Pelayanan																
	Keandalan			Daya Tanggap			Kepastian			Empati		Berwujud					Xtotal
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	75
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	76
4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	76
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	77
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
7	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	72
8	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	65
9	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	69
10	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
12	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	72
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	79
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	60
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	59
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	77
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
21	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	78
22	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	73

23	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	74
24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
25	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	59
26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	78
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	67
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
32	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	74
33	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	74
34	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	77
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	79
37	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	62
38	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	71
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
41	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	67
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
43	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	69
44	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	77
45	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	75
46	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	71
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
49	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	74



50	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
51	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	74
52	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	71
53	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	76
54	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	64
55	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	74
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	70
58	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	53
59	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65
60	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	74
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	61
62	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	63
65	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	64
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
67	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	66
68	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	60
69	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	65
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
71	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	67
72	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	71
73	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	66
74	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
75	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	58
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63

77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
79	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	65
80	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	65
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
82	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	73
83	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	3	3	4	5	65
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	61
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
86	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	73
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
90	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	74
91	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69
92	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
93	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	77
94	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	71
95	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	70
96	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	70
97	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
98	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	70
99	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	76
100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	75

No Responden	Kepuasan Siswa						
	Kesesuaian Harapan		Minat Berkunjung Kembali		Ketersediaan Merekomendasikan		Ytotal
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	5	5	5	5	4	29
3	5	5	4	4	4	4	26
4	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	3	4	4	5	26
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	3	3	4	4	22
8	3	4	4	4	4	5	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	5	4	5	5	5	5	29
11	5	5	5	5	5	5	30
12	5	5	5	5	5	5	30
13	5	5	5	5	5	5	30
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	5	5	4	26
18	4	4	4	4	4	4	24
19	5	5	4	4	5	5	28
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	3	2	5	5	25
22	5	5	4	4	4	4	26
23	4	4	5	4	4	4	25
24	5	5	5	5	5	5	30
25	3	3	3	3	4	5	21
26	4	4	4	4	4	5	25
27	4	5	4	4	5	5	27
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	4	4	4	5	25
33	4	4	4	4	4	4	24
34	5	5	4	4	4	4	26
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	3	4	4	4	5	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24

41	4	4	4	4	4	4	24
42	5	5	5	5	5	5	30
43	5	5	5	5	5	5	30
44	4	4	3	3	5	5	24
45	5	4	4	4	4	5	26
46	5	5	5	4	5	5	29
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	5	5	26
50	3	3	3	3	4	4	20
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	5	5	26
53	5	4	4	4	5	5	27
54	4	4	4	4	4	4	24
55	5	5	2	4	3	5	24
56	5	5	2	3	4	5	24
57	4	4	4	4	4	5	25
58	3	3	4	4	4	4	22
59	4	4	4	4	4	4	24
60	5	5	5	5	4	4	28
61	3	4	3	3	3	4	20
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	4	5	25
65	4	4	4	4	4	4	24
66	2	2	4	4	4	4	20
67	4	4	4	3	3	3	21
68	4	4	5	4	5	5	27
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	4	5	4	5	26
72	4	4	4	5	4	5	26
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	3	4	4	5	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	3	3	4	3	21
77	2	2	4	3	4	5	20
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	4	4	24
81	2	2	4	3	4	5	20
82	5	5	4	4	4	4	26
83	4	4	4	4	4	5	25
84	4	4	4	4	4	4	24

85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	4	5	4	4	25
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	4	4	4	4	4	24
89	5	5	4	4	4	4	26
90	4	5	5	4	5	5	28
91	5	5	4	4	4	4	26
92	5	5	5	5	5	5	30
93	4	5	5	5	5	5	29
94	5	5	4	4	4	4	26
95	5	5	5	5	5	5	30
96	5	5	3	3	3	3	22
97	5	5	5	5	5	5	30
98	4	5	4	5	5	4	27
99	5	5	5	5	5	5	30
100	5	5	5	5	5	5	30

## Lampiran 4. Tabel r

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

## Lampiran 5. Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 6. Dokumentasi Pengisian Kuesioner

