



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
ORANG TUA SISWA YANG MENGGUNAKAN JASA
PENDIDIKAN PADA SEKOLAH DASAR NEGERI SUKATANI
CIANJUR**

Skripsi

Dibuat oleh :

Rendi Faozi

021114438

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PAKUAN

BOGOR

2018

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN ORANG TUA
SISWA YANG MENGGUNAKAN JASA PENDIDIKAN PADA SEKOLAH
DASAR NEGERI SUKATANI CIANJUR**

SKRIPSI

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

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., CA.)

Ketua Program Studi

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

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN ORANG TUA
SISWA YANG MENGGUNAKAN JASA PENDIDIKAN PADA SEKOLAH
DASAR NEGERI SUKATANI CIANJUR**

SKRIPSI

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari : Selasa, Tanggal : 25 Oktober 2018

Rendi Faozi
0211 14 438

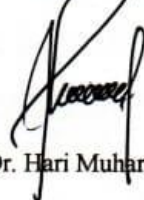
Menyetujui,

Ketua Sidang



(Dra. Hj. Sri Hartini, MM)

Ketua Komisi Pembimbing



(Dr. Hari Muharam, S.E., M.M)

Anggota Komisi Pembimbing



(Ir. Yuary Farradia, M.Sc)

ABSTRAK

RENDI FAOZI. NPM 021114438. Manajemen. Manajemen Pemasaran. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Dibawah bimbingan Bapak HARI MUHARAM dan Ibu YUARY FARRADIA. Tahun 2018.

Sekolah memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan konsumen sebagai tempat untuk mendapatkan ilmu *softskill* dan *hardskill* apabila di hadapkan ke perlombaan atau tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur merupakan jumlah sekolah yang cukup banyak, baik sekolah SD,MI, SMP,SMA dan SMK. Badan Pusat Statistika Kecamatan Cibeber Cianjur mencatat pada tahun 2015 jumlah penduduk laki-laki dan perempuan sebanyak 119,45 jiwa mengalami peningkatan pada tahun 2016 menjadi 119,977 jiwa. Sekolah Dasar Negeri (SDN) Sukatani merupakan sekolah dasar berbasis negeri yang terletak di Cianjur dan berlokasi di Kp. Tegalgudang Desa Mayak Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur Jawa Barat. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan orang tua siswa. Jika harapan orang tua siswa ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan orang tua siswa tersebut akan merasa puas. Bila yang dialami dan dirasakan orang tua siswa tidak sesuai dengan harapannya, misalnya pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap dan pembelajarannya tidak baik, sudah dapat dipastikan orang tua siswa tidak merasa puas.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apakah terdapat hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Jenis penelitian ini merupakan penelitian verifikatif dengan metode penelitian *explanatory survey* yang menggunakan data primer dan sekunder, penentuan sampel menggunakan metode insidental sampling dengan jumlah 110 responden.

Berdasarkan tabel hasil rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 64,7%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60%-80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani baik hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan setuju dari responden mengenai bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati kecuali jaminan yang kurang baik menanggapi pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Sedangkan tabel hasil rata-rata tanggapan responden mengenai kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 67,47%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60%-80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani puas hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan setuju dari responden mengenai membeli lagi, merekomendasikan (*word of mouth*) dan konfirmasi harapan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Berdasarkan hasil analisis korelasi *Spearman Rank* dapat diketahui korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa yaitu sebesar 0,329. Karena nilai koefisien berada pada rentang 0,20 – 0,399 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur adalah rendah. Didalam hasil uji hipotesis koefisien korelasi menunjukkan bahwa tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$ hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa yang signifikan dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan yang positif terbukti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, anugerah dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, dengan judul skripsi yaitu :

“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN ORANGTUA SISWA YANG MENGGUNAKAN JASA PENDIDIKAN PADA SEKOLAH DASAR NEGERI SUKATANI CIANJUR”.

Dalam menyusun Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kelemahan serta kekurangan baik dari segi isi maupun cara mengungkapkan dan penyajian ke dalam bentuk tulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati yang terdalam penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya atas segala bantuan dan bimbingannya yang telah diberikan sehingga terselesaikannya skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Bapak Drs. Ketut Sunarta, Ak., MM. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Ibu Dra. Hj Sri Hartini, MM. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Ibu Tutus Rully, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
5. Bapak Dr. Hari Muharam, SE., M.M selaku Wakil Rektor II Bidang SDM dan Keuangan dan Ibu Ir. Yuari Faradia, M.Sc selaku Plt Kepala Kantor Urusan Internasional & Pengembangan Karier. Sekaligus selaku ketua komisi pembimbing dan anggota komisi pembimbing yang selalu teliti dan penuh hikmat dalam membimbing saya dalam menyusun Skripsi ini.
6. Para Dosen, TU, serta Staff Perpustakaan dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama penulis berkuliah di Universitas Pakuan.
7. Bapak Agus Hidayat S,Pd selaku Kepala Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur beserta jajarannya yang selalu membantu dalam memberikan arahan serta bimbingannya selama penulis melakukan riset penelitian di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.
8. Himpunan Mahasiswa Manajemen angkatan 2014 dan Badan Eksekutif Mahasiswa angkatan 2017 yang selalu memberikan motivasi dan

mengajarkan arti pentingnya kehidupan agar saya tetap semangat dalam mempersiapkan kehidupan yang sesungguhnya.

9. Yunasril Hussein yang selalu memberikan tempat untuk menghibur diri dikala penatnya mengerjakan skripsi.
10. Mochamad Rizky Gumelar yang selalu mencairkan suasana penat dengan alunan musik.
11. Kepada Tita Rostyana selaku pasangan saya beserta keluarganya masing-masing yang selalu memberika *support* dalam bentuk apapun kepada saya.
12. Adik saya Ivani Puspa Dwi Safitri yang selalu membuat semangat dengan menyajikan kopi dan makanan saat mengerjakan skripsi.

Kedua orangtua saya yaitu Bapak Soleh Bin Oco & Ibu Eti Puspita yang selalu memberikan kasih sayang kepada saya, selalu mendo'akan saya di setiap sholatnya serta membangunkan saya ketika pagi menjelang dan tidak hentinya selalu mengingatkan saya dalam menyusun Skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat wabil khusus untuk penulis umumnya untuk yang membutuhkan baik dari mahasiswa/i yang bersangkutan maupun yang lainnya, tiada kata yang pantas diucapkan dan disampaikan selain rasa syukur dan terima kasih semoga berbagai pihak yang membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT.

Bogor, Oktober 2018

Rendi Faozi

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	5
1.2.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Maksud Penelitian	6
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	8
2.1.1 Pengertian Jasa	8
2.1.2 Karakteristik Jasa	9
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.3 Kepuasan Konsumen & Kepuasan Pelanggan	12
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.3.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.3.3 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	14
2.3.4 Kesenjangan Kepuasan	15
2.3.5 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.6 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.7 Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
2.4 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	21
2.4.1 Penelitian Sebelumnya	21
2.4.2 Kerangka Pemikiran	23
2.5 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	25

3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	25
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	25
3.5	Metode Penarikan Sampel.....	27
3.6	Metode Pengumpulan Data	28
3.7	Analisis Data	29
3.7.1	Uji Validitas	29
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.7.3	Analisis Deskriptif.....	33
3.7.4	Korelasi Spearman Rank	34
3.7.5	Uji Hipotesis Koefisien Korelasi.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	36
4.1.1	Profil Perusahaan.....	36
4.1.2	Standar Sarana dan Prasarana Sekolah.....	37
4.1.3	Visi dan Misi Sekolah	40
4.1.4	Kegiatan Sekolah.....	41
4.1.5	Struktur Organigram SD Negeri Sukatani	41
4.1.6	Profil Responden	42
4.2	Kualitas Pelayanan pada SD Negeri Sukatani Cianjur	46
4.3	Kepuasan Orang Tua Siswa pada SD Negeri Sukatani Cianjur.	60
4.4	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa	69
4.5	Interpretasi dan Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.5.1	Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan.....	70
4.5.2	Tanggapan Responden Kepuasan Orang Tua Siswa.....	71
4.5.3	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa	71

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	73
5.2	Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Jumlah Penduduk Kecamatan, Cianjur	2
Tabel 2	: Siswa Baru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Cibeber	2
Tabel 3	: Siswa Baru Sekolah Dasar Negeri Sukatani Kecamatan Cibeber	3
Tabel 4	: Siswa Melanjutkan Tahun Lulus 2017	3
Tabel 5	: Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani	4
Tabel 6	: Keluhan-keluhan Orang Tua Siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani ..	5
Tabel 7	: Hasil Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 8	: Operasionalisasi Variabel	26
Tabel 9	: Skala Likert.....	29
Tabel 10	: Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.....	29
Tabel 11	: Hasil Uji Validitas Kepuasan Orang Tua Siswa yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur	31
Tabel 12	: Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	32
Tabel 13	: Uji Reliabilitas Kepuasan Orang Tua Siswa.....	33
Tabel 14	: Interpretasi Hasil	33
Tabel 15	: Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	34
Tabel 16	: Ketentuan Prasarana dan Sarana di Lembaga Pendidikan.....	37
Tabel 17	: Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 18	: Data Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 19	: Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 20	: Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 21	: Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
Tabel 22	: Interpretasi Hasil.....	47
Tabel 23	: Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memiliki Penampilan Guru yang Rapih dan Bersih.....	47
Tabel 24	: Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memiliki Fasilitas Sekolah yang Lengkap	48
Tabel 25	: Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memiliki Ruang Kelas yang Rapih dan Bersih	49
Tabel 26	: Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memberikan Keakuratan Informasi yang dapat Diberikan Kepada Orang Tua Siswa	49
Tabel 27	: Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memiliki Guru yang Mampu Memberikan Pembelajaran yang Mudah Dipahami	50
Tabel 28	: Tanggapan Responden Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Mengenai Perubahan Positif Pasca Pembelajaran	51
Tabel 29	: Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memiliki Guru yang Cepat Tanggap dalam Menangani Keluhan Orang Tua Siswa.....	52

Tabel 30 : Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Mampu Merespon Persoalan dan Keluhan Orang Tua Siswa .	52
Tabel 31 : Tanggapan Responden Tangtang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Dapat Memenuhi Permintaan Khusus Dari Orang Tua siswa .	53
Tabel 32 : Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memberikan Informasi Kepada Orang Tua Siswa Dengan Bahasa yang Jelas	54
Tabel 33 : Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memberikan Kredibilitas atau Kepercayaan atau Kepercayaan berupa Jaminan Pendidikan.....	55
Tabel 34 : Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memberikan Perhatian Khusus Kepada Orang Tua Siswa ...	56
Tabel 35 : Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memberikan Pelayanan yang Adil Tanpa Memandang Status Sosial	56
Tabel 36 : Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Mampu Memenuhi Keinginan Orang Tua Siswa.....	57
Tabel 37 : Hasil Rata-rata Tanggapan Responden.....	58
Tabel 38 : Interpretasi Hasil.....	60
Tabel 39 : Tanggapan Responden Tentang Membeli Lagi Karena Puas dengan Pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur ..	60
Tabel 40 : Tanggapan Responden Tentang Membeli lagi karena Fasilitas Sesuai dengan Harapan Orang Tua Siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.....	61
Tabel 41 : Tanggapan Responden Tentang Membeli Lagi Karena Harga Relative Terjangkau yang Diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.....	62
Tabel 42 : Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Kepada Orang Lain Mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.....	63
Tabel 43 : Tanggapan Responden Tentang Puas dengan Pelayanan yang Diberikan dan Merekomendasikan kepada Orang Lain Mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.....	63
Tabel 44 : Tanggapan Responden Tentang Lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang Strategis	64
Tabel 45 : Tanggapan Responden Tentang Pembelajaran yang Diberikan Sesuai dengan Kebutuhan Anak Dari Orang Tua Siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.....	65
Tabel 46 : Tanggapan Responden Tentang Harga yang Diberikan Sesuai dengan Kualitas Pembelajaran yang Diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur	66
Tabel 47 : Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan dengan Harapan Orang Tua Siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur .	66
Tabel 48 : Hasil Rata-rata Tanggapan Responden.....	67
Tabel 49 : Analisis Korelasi Rank Spearman	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 2 : <i>Service Quality Gap Mode</i>	17
Gambar 3 : Konstelasi Penelitian	24
Gambar 4 : Kurva Pengujian Hipotesis Koefisien Korelasi.....	35
Gambar 5 : Struktur Organigram Sekolah	41
Gambar 6 : Tingkat Presentrase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 7 : Tingkat Persentase Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 8 : Tingkat Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
Gambar 9 : Tingkat Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 10 : Tingkat Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Surat riset Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

Lampiran 3 : Kodingan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Menuntut ilmu tidak memandang usia dan siapa yang mampu untuk mendapatkan ilmu. Apalagi setiap orang sekarang mencari ilmu yang menjurus yang dapat menggapai cita-citanya. Peluang inilah yang dimanfaatkan sekolah negeri atau swasta dalam melaksanakan apa yang orang butuhkan saat menuntut ilmu. Sekolah yang berakreditasi baik tidak menjamin orang tersebut menjadi apa yang diharapkan. Bahkan di jaman sekarang, murid sendiri yang dapat menentukan pilihannya ingin menjadi orang yang berguna atau tidak di waktu yang akan datang.

Standar sarana dan prasarana merupakan kebutuhan utama sekolah yang harus terpenuhi sesuai dengan amanat Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003, PP No 19 Tahun 2005, dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 tahun 2007. Peraturan Pemerintah yang mengatur standar sarana dan prasarana tercantum dalam peraturan pemerintah No.24 tahun 2007 tentang standar sarana dan prasarana yang berbunyi :

Pasal 1

- (1) Standar sarana dan prasarana untuk sekolah dasar/madrasah ibtdaiyah (SD/MI), sekolah menengah pertama/madrasah tsanawiyah (SMP/MTs), dan sekolah menengah atas/madrasah Aliyah (SMA/MA) mencakup kriteria minimum sarana dan kriteria minimum prasarana.
- (2) Standar sarana dan prasarana sebagai dimaksud pada ayat (1) tercantum pada Lampiran Peraturan Menteri ini.

Pasal 2

Penyelenggaraan pendidikan bagi satu kelompok pemukiman permanen dan terpencil yang penduduknya kurang dari 1000 (seribu) jiwa dan yang tidak bisa dihubungkan dengan kelokpok yang lain dalam jarak tempuh 3 (tiga) kilo meter melalui lintasanjalan kaki yang tidak membahayakan dapat menyimpangi standar sarana dan prasarana sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Peraturan yang telah dtetapkan oleh Peraturan Menteri Pendidikan Nasional untuk lembaga pendidikan guna untuk siswa mendapatkan pembelajaran dengan fasilitas yang tersedia guna untuk memaksimalkan ilmu yang didapat.

Sekolah memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan konsumen sebagai tempat untuk mendapatkan ilmu *softskill* dan *hardskill* apabila di hadapkan ke perlombaan atau tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Kecamatan Cibeber

Kabupaten Cianjur merupakan jumlah sekolah yang cukup banyak, baik sekolah SD,MI, SMP,SMA dan SMK.

Tabel 1
Jumlah penduduk Kecamatan Cianjur
Tahun 2015-2016

2015	2016
119,45	119,977

Sumber : Badan Pusat Statistika Kecamatan Cibeber Cianjur

Badan Pusat Statistika Kecamatan Cibeber Cianjur mencatat pada tahun 2015 jumlah penduduk laki-laki dan perempuan sebanyak 119,45 jiwa mengalami peningkatan pada tahun 2016 menjadi 119,977 jiwa. Dengan meningkatnya jumlah penduduk di Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur, menjadikan peluang bagi guru-guru untuk mempromosikan sekolah. Jumlah sekolah SD, MI, SMP, SMA dan SMK di Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur pada tahun 2016 mencapai 116 sekolah (<http://referensi.data.kemdikbud.go.id>, diakses pada tanggal 17 Agustus 2018)

Tabel 2
Siswa Baru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Cibeber
Tahun 2015-2017

Tahun	SD N Peuteuy Condong	SD N Hanjaware III
2015	52	56
2016	67	62
2017	70	68
Jumlah	189	186

Sumber : Data sekunder

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah siswa SDN Peuteuy Condong dan SDN Hanjaware III. Pada tahun 2015 sekolah tersebut mengalami peningkatan jumlah siswa dalam 3 tahun kedepan dengan total jumlah siswa SDN Peuteuy Condong 189 siswa dan total jumlah SDN Hanjaware III 186 siswa yang sesuai dengan meningkatnya peningkatan jumlah penduduk di Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur.

Salah satu Sekolah yang berada di Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur adalah Sekolah Dasar Negeri (SDN) Sukatani merupakan sekolah dasar berbasis negeri yang terletak di Cianjur dan berlokasi di Kp. Tegalgudang Desa Mayak Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur Jawa Barat. SDN Sukatani memiliki fasilitas belajar *soft skill* (berfikir) seperti ruang kelas dan perpustakaan. Sedangkan apabila *hard skill* (keterampilan) terdapat ekstrakurikuler, olah raga, kebun sekolah. Berikut siswa baru SDN Sukatani pada tahun 2015 – 2017 :

Tabel 3
Siswa baru Sekolah Dasar Negeri Sukatani Kecamatan Cibeber
Tahun 2015-2017

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2015	100	58	38,15
2016	100	48	31,57
2017	100	46	30,26
Total		152	100

Sumber : Data sekunder

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah siswa SDN Sukatani. Pada tahun 2015 sekolah menargetkan siswa yang masuk mencapai 100 siswa namun dalam kenyataannya siswa yang masuk hanya 58 siswa, kemudian di tahun selanjutnya sekolah menargetkan siswa masuk mencapai 100 murid, namun target itu masih belum terealisasi karna jumlah siswa yang masuk pada tahun 2016 hanya 48 siswa, kemudian di tahun berikutnya dengan menargetkan kembali 100 siswa yang masuk, namun target tersebut masih belum bisa direalisasikan karena siswa yang masuk SDN Sukatani hanya 46 siswa, ini berbanding terbalik dengan meningkatnya jumlah penduduk di Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur setiap tahun nya.

Tabel 4
Siswa Melanjutkan Tahun Lulus 2017

No	Jumlah Siswa yang Melanjutkan			Sekolah Tujuan	Presentase
	L	P	Jumlah		
1	23	12	36	SMP Negeri	74
2	2	11	13	MTs	26
3	-	-	-	SMPT	0
4	-	-	-	Pontren	0
Jumlah	25	14	49		100

Sumber : Data Sekunder

Dapat dilihat dari tabel tahun lulus 2017 Sekolah Dasar Negeri Sukatani dapat memasukan hasil didikannya untuk melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri dengan jumlah siswa 36 siswa atau jika dipresentase kan sebesar 74% dan

yang melanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah sebanyak 13 siswa atau jika dipersentasekan sebesar 26%.

Menurut Perdiknas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA) dalam lingkungan pendidikan sekurang kurangnya memiliki prasarana untuk sekolah SD/MI.

Penurunan Siswa baru SDN Sukatani tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam pelaksanaan aktivitas sekolah, salah satunya ada yang merasa puas dan ada juga yang tidak puas terhadap SDN Sukatani. Untuk itu, penulis melakukan survei awal terhadap penilaian orang tua siswa yang menyekolahkan anaknya di SDN Sukatani guna mengetahui faktor penurunan jumlah murid dan puas atau tidaknya terhadap SDN Sukatani. Berdasarkan hasil survei awal diperoleh hasil penilaian seperti dibawah ini :

Tabel 5
Kepuasan Orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani
Tahun 2017

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Puas	10	33,3
2	Tidak Puas	20	66,6

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa 66,6% Orang tua siswa tidak puas terhadap SDN Sukatani yang menyebabkan orang tua siswa tidak memberikan pangsa pasar. Karena konsumen yang puas akan menjadi pelanggan setia dan memberikan pangsa pasar yang lebih besar kepada sekolah.

Kepuasan konsumen dapat diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual (Sopiah dan Sangadji, 2013, 181). Oleh karena itu, sekolah di tuntut untuk dapat memahami harapan setiap konsumennya untuk memberikan nilai kenyataan atau kinerja maksimal yang dapat melampaui nilai harapan konsumen tersebut.

Menurut Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H Aksa (2016, 117) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

Kualitas pelayanan menurut Sangadji dan Sopiah (2013, 100) menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Lebih lanjut, Tjiptono (2005) menjelaskan apabila pelayanan

yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Setelah melakukan survei awal terhadap penilaian orang tua siswa yang memakai jasa pendidikan di SDN Sukatani sebanyak 30 orang, penurunan jumlah siswa baru SDN Sukatani ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya terdapat adanya keluhan-keluhan dari orang tua siswa yang membuat orang tua siswa merasa tidak puas, dan juga banyak nya Sekolah Dasar yang ada di Kecamatan Cibeber - Cianjur. Berikut adalah data keluhan orang tua siswa SDN Sukatani :

Tabel 6
Keluhan-Keluhan orang tua siswa SDN Sukatani
Tahun 2017

N No	Keluhan	Jumlah	Persentase
11.	Pelayanan	6	30
22.	Fasilitas	12	60
33.	SDM	2	10

Sumber : Data primer di olah

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa SDN Sukatani masih memiliki penilaian yang kurang terkait dengan kualitas pelayanannya. Hal ini dapat terlihat dari survei awal diatas mengenai kualitas pelayanan guru yang cara menanggapi keluhan orang tua siswa dengan hasil 30% dan guru yang kurang dalam mata pelajaran tertentu menjadi tidak maksimal dalam pembelajaran siswa dengan hasil 10% serta orang tua siswa mengeluhkan tentang pelayanan fasilitas kelas, perpustakaan, toilet, alat bantu belajar serta ruang guru SDN Sukatani dengan nilai 60%. Kepuasan konsumen merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan konsumen menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas brand, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih Loyalitas di masa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen (Ali Hasan, 2013, 89).

Berdasarkan latar belakang diatas, untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada SDN Sukatani penulis tertarik untuk melakukan penelitian melalui judul, **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN ORANG TUA SISWA YANG MENGGUNAKAN JASA PENDIDIKAN PADA SEKOLAH DASAR NEGERI SUKATANI CIANJUR”**.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di kemukakan diatas, permasalahan yang terjadi SDN Sukatani adalah :

1. Berdasarkan sumber data yang diperoleh dari Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur didapatkan bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mengalami penurunan jumlah siswa dalam kurun waktu 3 tahun terakhir.
2. Berdasarkan survey awal di dapatkan bahwa dari 30 responden sebanyak 20 responden dengan persentase 66,6% merasa tidak puas pada pelayanan di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan indikator permasalahan diatas dapat diambil rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Seperti apa kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur?
2. Seperti apa kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur?
3. Apakah terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan data lembaga pendidikan mengenai bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian-uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.
2. Untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.
3. Untuk mengetahui besar Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat atau kegunaan berupa:

1. Kegunaan Teoritik
Penelitian ini hendaknya memberikan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam rangka menentukan strategi pemasaran untuk lebih meningkatkan tingkat penjualan. Selain itu bermanfaat pula untuk mengetahui faktor manakah yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembelian.

2. Kegunaan Praktek
 - a. Bagi sekolah, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dan tingkat kepuasan pembelian jasa sehingga bisa mempertahankan meningkatkan jumlah pengguna jasa sekolah tersebut.
 - b. Bagi penulis, untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pembelian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA.

2.1 Jasa

2.1.1 Pengertian Jasa

Sejumlah ahli pada bidang jasa telah melakukan berbagai upaya dalam tujuan untuk dapat merumuskan definisi jasa, namun demikian hingga saat ini belum ada satu definisi yang dapat diterima secara bulat. Keanekaragaman definisi tentang jasa tersebut dapat dilihat dari pendapat beberapa ahli sebagai berikut :

Menurut Alma (2013, 243) dalam buku Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa :

Service are those separately idenfiable, essentially intangible activities that provide want-satisfaction, and that are not necessarily tied to the sale of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However, when such use is required there is no transfer of the title (permanent ownership) to these tangible goods.

Menurut Abdurrahman (2015, 103) Mendefinisikan Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara positif tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik.

Menurut Sunyoto (2012:187) mendefinikan bahwa :

(Service is all economic activities whose output is not a physical product or constructio is generally consumed at that it is produced, and provides added value in forms, such as convenience, amusement, comfort or health)."

Menurut Sunyoto (2012:186) mendefinisikan bahwa : Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen.

Menurut Yamit (2013, 22) dalam buku Manajemen Produk dan Jasa mendefinisikan jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun insplisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli bahwa jasa merupakan kegiatan yang memberikan manfaat yang dapat ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang pada dasarnya memiliki sifat tidak berwujud dan tidak dapat dipindah kepemilikan.

2.1.2 Karakteristik Jasa

Jasa memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dari produk barang, jasa memiliki karakteristik khusus yang harus dipertimbangkan perusahaan ketika merancang progam pemasaran. Menurut Alma (2013, 244) dalam buku

Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa terdapat tiga karakteristik jasa yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Lebih bersifat tidak berwujud daripada berwujud (*more intangible than tangible*).
2. Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (*simultaneous production and consumption*).
3. Kurang memiliki standard dan keseragaman (*less standardized and uniform*).

Menurut Sunyoto (2012:189) mengatakan karakteristik jasa dibedakan menjadi empat, yakni :

1. Tidak Berwujud
Jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian
2. Tidak Dapat Dipisahkan
Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin, apakah sumber itu hadir atau tidak hadir, produk fisik yang berwujud tetap ada.
3. Heterogenitas
Industri jasa atau penjual jasa individu tidak mungkin mengadakan standarisasi output. Setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain.
4. Cepat Hilang dan permintaan yang fluktuasi
Jasa cepat hilang dan tidak dapat disimpan serta pasaran jasa yang berubah-ubah menurut musim. Karena cepat rusak dan permintaan yang berubah-ubah, maka perlu adanya pengelolaan yang tepat.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa diartikan, kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berpengaruh dengan kondisi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mempengaruhi atau melebihi harapan. Sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Berikut merupakan pengertian kualitas pelayanan menurut beberapa para ahli:

Menurut Zeithaml dan Gremler (2013, 87) *service quality a critical element of customer perception. In the case of pure service (e.g., health care, financial service, education), service quality will be the dominant element in customers evaluation.*

Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014, 135) dalam buku *Konsumen dan Pelayanan Prima* pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan

pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014, 135) dalam buku *Konsumen dan Pelayanan Prima* pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen terpenting dari persepsi pelanggan dan aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang telah mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Yamit (2013, 11) dalam buku *Manajemen Produk dan Jasa* mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut:

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan menjamin pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Emphaty* (Empati), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2013, 216) dalam buku *Manajemen Pemasaran Jasa* :

1. Berwujud (*Tangible*)
Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

2. Reliabilitas (*Reliability*)
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)
Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*)
Memberikan perhatian yang khusus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

Menurut Sucipto (2014, 189) mengidentifikasi ada nya lima determinan (penentu) tentang kualitas jasa. Kelima determinan berikut akan menentukan tingkat kepuasan konsumen serta kualitas jasa suatu perusahaan, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan dari jasa yang ditawarkan perusahaan untuk berkinerja sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Sensitifitas memberikan tanggapan (*Responsiveness*)
Kesediaan penyedia jasa untuk membantu pelanggannya mencari cara penyelesaian bagi permasalahan yang mereka hadapi, apakah mereka cukup tanggap atau tidak.
3. Kepastian (*Assurance*)
Pengetahuan dan sifat hormat dari para personel penyedia jasa dan kemampuan mereka untuk mengembangkan kepercayaan dari pihak pengguna jasa. Kepastian seperti ini timbul bilamana pengguna jasa meyakini kemampuan teknis dan fungsional dari personil penyedia jasa yang bila perlu dibuktikan dengan sertifikasi mereka serta kompetensi mereka menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna jasa. Untuk keperluan itu manajemen perlu melatih dan *meng-update* pengetahuan dan kemampuan teknis para penyedia jasa.
4. Empati (*Emphaty*)
Kesediaan personel penyedia jasa untuk selalu memberikan perhatian secara khusus dan individual pada setiap pengguna jasa. Sifat empati seperti ini perlu dibangkitkan terus menerus melalui kegiatan pemasaran internal dalam bentuk pelatihan – pelatihan, *workshop*, dan peningkatan keterlibatan personalia non marketing terhadap tugas utama yang menjadi beban para pemasar. Dengan empati personil non marketing mampu memberikan kontribusi untuk menciptakan kepuasan pelanggan jasa yang merupakan tujuan utama kegiatan pemasaran.

5. Berbagai peralatan/perlengkapan yang berwujud (*Tangible*)
Integritas maupun bonafiditas dari penyedia jasa juga dapat ditimbulkan melalui penampakan dari berbagai fasilitas fisik (gedung, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, seperti banyaknya ATM untuk perbankan atau CT Scan untuk rumah sakit, dan berbagai peralatan dengan teknologi mutakhir), personalia yang berkualifikasi, dan bahan – bahan komunikasi seperti brosur dan leaflet. Semua itu akan mempengaruhi evaluasi pengguna jasa apakah lembaga penyedia jasa memang dapat dipercaya. Hal itu akan mempengaruhi perilaku dalam pengambilan keputusan memilih lembaga penyedia jasa yang akan digunakan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli bahwa dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan antara lain :

1. *Tangible* (penampilan unsur fisik)
2. *Reliability* (Kinerja yang dapat digunakan dan akurat)
3. *Responsiveness* (Daya tangkap)
4. *Assurance* (Kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan)
5. *Emphaty* (akses mudah, komunikasi yang baik dan pemahaman pelanggan)

2.3 Kepuasan Konsumen & Kepuasan Pelanggan

2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Persaingan yang ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus mempertahankan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Berikut merupakan pengertian kepuasan konsumen menurut beberapa para ahli :

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014, 90) dalam buku Konsumen dan Pelayanan Prima kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.

Menurut Dharmmesta (2016, 8) kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) merupakan faktor yang akan menentukan apakah perusahaan dalam jangka panjang untuk mendapatkan laba, ialah banyak sedikitnya kepuasan konsumen yang dapat dipenuhi.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014, 90) kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas jasa, persepsi atas harga, serta faktor situasional dan faktor personal.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli bahwa kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen yang akan menentukan apakah perusahaan dalam jangka panjang untuk mendapatkan laba dan dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas jasa, persepsi atas harga, serta faktor situasional dan faktor personal.

2.3.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Pelanggan atau pemakai suatu produk merupakan orang – orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan – perusahaan bisnis. Berikut merupakan pengertian kepuasan konsumen menurut beberapa para ahli:

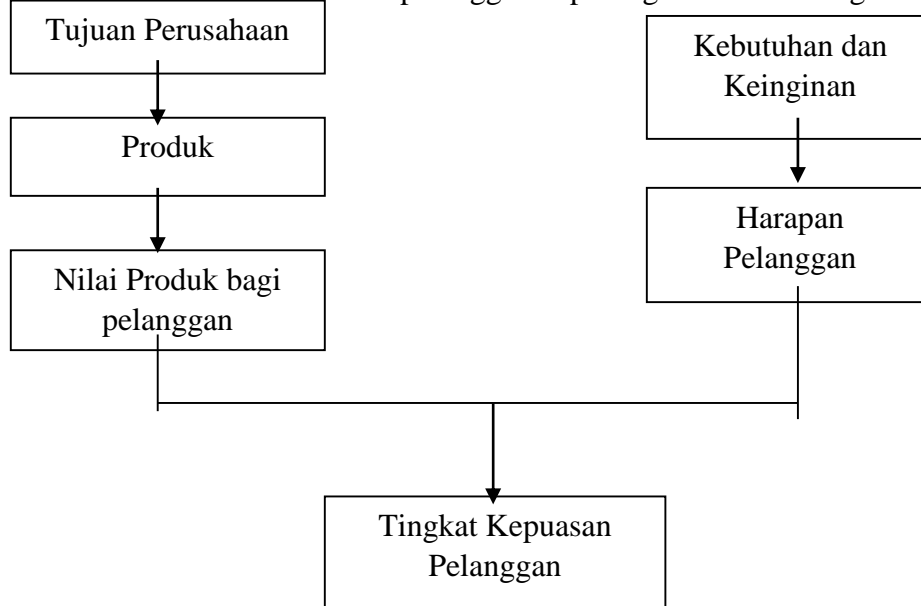
Menut Daryanto dan Setyobudi (2014, 52) dalam buku Konsumen dan Pelayanan Prima kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa.

Menurut Hasan (2013, 89) Kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono (2015, 30) kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Kuncinya terletak pada kemampuan memahami perilaku konsumen sasaran secara komprehensif, kemudian memanfaatkan pemahaman itu dalam merancang, mengkomunikasikan dan menyampaikan progam pemasaran secara lebih efektif dibandingkan para pesaing.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli bahwa kepuasan pelanggan merupakan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi pelayanan yang diterima. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas.

Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1
Konsep Kepuasan Pelanggan
Sumber : Fandy Tjiptono (2008)

2.3.3 Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan

Menurut Ratnasari dan Aksa (2016, 117-118) dalam menentukan kepuasan konsumen ada 5 faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, antara lain :

1. Kualitas Produk
Kualitas produk yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan
Kualitas pelayanan yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
3. Emosional
Emosional yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. Harga
Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya
Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa ini.

Menurut jurnal Hermawan dan Saputri dimensi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Produk
Konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan
Konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan terutama untuk industri jasa.
3. Emosional
Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap konsumen tersebut apabila menggunakan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada konsumennya.

Berdasarkan teori faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen akan merasa puas, senang dan bangga apabila produk, pelayanan, emosional dan harga yang mereka harapkan sesuai dengan harapan mereka.

2.3.4 Kesenjangan Kepuasan

Persepsi konsumen dan harapan konsumen seharusnya identik, namun dalam kenyataannya adalah celah (gap) yang cukup besar. Ini merupakan tugas pemasar untuk membangun jembatan antara keduanya dan atau melakukan usaha-usaha untuk mempersempit atau menutup celah (gap) yang terjadi.

Menurut Tjiptono (2014:271) mengidentifikasikan lima gap (kesenjangan) kualitas pelayanan jasa yang diperlukan dalam pelayanan jasa, kelima gap tersebut adalah :

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
Kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen salah mengerti terhadap apa yang diharapkan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan jasa.
Kesenjangan tersebut terjadi akibat kurang tepatnya penerjemahan persepsi manajemen perusahaan atas harapan para pelanggan ke dalam bentuk tolak ukur kualitas pelayanan.
3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa.
Keberadaan kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
Kesenjangan tersebut tercipta karena ternyata tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.
5. Kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa yang diharapkan.
Kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

Secara garis besar, *gap analysis* mempunyai beberapa manfaat, yaitu:

1. Perusahaan dapat menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual perusahaan dengan standar kinerja perusahaan yang diharapkan.
2. Perusahaan mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan guna meminimalkan kesenjangan tersebut.

3. Hasil *gap analysis* dapat digunakan sebagai salah satu dasar dalam pengambilan keputusan terkait prioritas dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan guna memenuhi kepuasan pelanggan.

Memenuhi kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang harus dilakukan terus menerus oleh suatu perusahaan. Ini merupakan akibat dari perkembangan bisnis yang terus berjalan pesat. Perusahaan seakan-akan “dipaksa” untuk mampu membaca kebutuhan konsumen. Jika hal ini dapat dilakukan, perusahaan akan mampu bersaing dan bahkan menjadi pemimpin bisnis. Namun, jika sebaliknya, maka perusahaan lambat laun tidak akan mampu bertahan dalam bisnis tersebut.



Gambar 2

Service Quality Gap Mode

Sumber : Fitzsimmons (2012)

2.3.5 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2009, 140) perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama. Oleh karena itu, terdapat 4 dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Membeli lagi (*Re-Purchase*).
2. Mengatakan hal – hal baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan (*Word of Mouth*).

Menurut Tjiptono (2014, 368) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan
Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen – komponennya. Umumnya proses semacam ini terdiri atas empat langkah.
3. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)
Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidakesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)
Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesiapan untuk merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)
Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relative lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.
6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)
Beberapa macam aspek yang sering diteliti guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi (a) complain; (b) retur pengembalian produk; (c) biaya garansi; (d) *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar); (e) gethok tular negative; dan (f) *defentions* (konsumen yang beralih ke pesaing).

Berdasarkan dua pendapat para ahli, peneliti menggunakan gabungan indikator kepuasan konsumen yaitu membeli lagi (*repurchase*), mengatakan hal – hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan (*word of mouth*) dan konfirmasi harapan.

2.3.6 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Dalam pengukuran kepuasan pelanggan, setidaknya ada tiga aspek penting saling berkaitan menurut Hasan (2013, 105) : (1) apa yang diukur (2) metode dan (3) skala pengukuran. Mengingat kepuasan pelanggan merupakan ukuran yang relatif, maka pengukurannya tidak boleh hanya bersifat “*one time, single shot studies*”. Justru sebaliknya pengukuran kepuasan pelanggan harus dilakukan secara regular agar dapat menilai setiap perubahan yang terjadi dalam kaitannya dengan jalinan relasi dengan setiap pelanggan. Selain itu, perusahaan juga dapat melakukan patok juga (*benchmarking*) dengan kinerja masa lalu dan kinerja para pesaing.

Tjiptono (2014, 369) metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas – luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

2. *Ghost/Mystery Shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

3. *Lose Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu bisa terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung.

Kesimpulan dari pengukuran kepuasan pelanggan adalah pengukuran harus dilakukan secara regular agar dapat menilai setiap perubahan yang terjadi dalam kaitannya dengan jalinan relasi dengan setiap pelanggan dan metode yang dapat digunakan untuk kepuasan pelanggan antara lain sistem keluhan dan saran, *ghost/mystery shopping*, *lose customer analysis* dan survei kepuasan pelanggan. Selain itu, perusahaan juga dapat melakukan patok juga (*benchmarking*) dengan kinerja masa lalu dan kinerja para pesaing.

2.3.7 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Hasan (2013, 102) perencanaan, implementasi, dan pengendalian program kepuasan pelanggan yang bagus dapat memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan, diantaranya sebagai berikut :

1. Pendapatan

- a. Pelanggan yang benar-benar puas berkontribusi 2,6 kali terhadap pendapatan dibanding pelanggan yang agak puas.
- b. Pelanggan yang benar-benar puas berkontribusi 17 kali terhadap pendapatan dibanding pelanggan yang agak puas.
- c. Penurunan kepuasan mengakibatkan penurunan pendapatan 1,8 kali.
- d. Pelanggan yang puas yang paling mungkin untuk berbagi pengalaman dengan orang lain lima sampai enam orang. Sebaliknya pelanggan yang tidak puas akan mengatakan pengalaman yang mengecewakan kepada sepuluh orang.

- e. Jika orang percaya berurusan dengan kepuasan pelanggan atau keluhan itu mahal, mereka perlu menyadari bahwa biaya untuk merekrut pelanggan baru sebanyak 25 persen lebih 6 kali lebih besar dari biaya mempertahankan pelanggan lama.
 - f. Pelanggan yang tidak puas memutuskan untuk :
 - (1) Mengentikan membeli produk (barang atau jasa),
 - (2) Mengeluh kepada perusahaan atau kepada pihak ketiga, atau
 - (3) Mengembangkan komunikasi negatif dari mulut ke mulut (*negatif word-of-mouth communication*).
2. Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah
- Persaingan dengan “perang harga” pemotongan harga dianggap oleh banyak perusahaan menjadi senjata ampuh untuk meraih pangsa pasar (sekalipun sebenarnya sangat rapuh). Cukup banyak fakta bahwa pelanggan yang bersedia membayar harga yang lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas produk yang lebih baik. Strategi fokus pada kepuasan pelanggan untuk menghadapi para produsen berbiaya rendah.
3. Manfaat ekonomis
- Berbagai studi menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah dibandingkan terus-menerus berupaya menarik atau memprospek pelanggan baru. Riset Wells (1993) menunjukkan biaya mempertahankan pelanggan lebih murah empat sampai enam kali lipat dibandingkan biaya mencari pelanggan baru.
4. Reduksi sensitivitas harga
- Pelanggan yang puas terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Dalam banyak kasus, kepuasan pelanggan mengalihkan fokus pada harga pelayanan dan kualitas.
5. *Key* sukses bisnis masa depan
- a. Kepuasan pelanggan merupakan strategi bisnis jangka panjang, membangun dan memperoleh reputasi produk perusahaan dibutuhkan waktu yang cukup lama, diperlukan investasi besar pada serangkaian aktivitas bisnis untuk membahagiakan pelanggan.
 - b. Kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis dimasa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap perusahaan dimasa yang akan datang.
 - c. Program kepuasan pelanggan relatif mahal dan hanya mendatangkan laba jangka panjang yang bertahan lama.
 - d. Ukuran kepuasan pelanggan lebih produktif untuk kinerja masa depan sekalipun tidak mengabaikan data akuntansi sekarang.

6. *Word-of-mouth relationship*, menurut Schnaars (1991) pelanggan yang puas dapat :
 - a. Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis.
 - b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan.
 - c. Menjadi advokator bagi perusahaan, terutama ketika reputasi perusahaan/produk dilecehkan oleh orang lain.
 - d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

2.4 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.4.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian dengan menggunakan variabel bebas (*independent variable*) kualitas pelayanan serta variabel terikat (*dependent variable*) kepuasan konsumen telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dengan hasil penelitian yang berbeda-beda antara satu peneliti dengan peneliti yang lainnya. Untuk lebih jelasnya mengenai penelitian sebelumnya, dapat dilihat pada tabel 4 seperti dibawah ini :

Tabel 7
Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Nama Jurnal
1.	Ika Yanni Hadi dan Soegeng Wahyoedi	Hubungan Antara Layanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Di Tk Permai	Independent : Hubungan Antara Layanan Pendidikan Dependen: Kepuasan Orang Tua Siswa	Korelasional dan pengumpulan data primer	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa di TK Permai.	Jurnal Kompetensi Manajemen Bisnis Volume 02, Nomor 02, 147 – 162 Januari 2008
2.	Dyah Ayu Ningsih, ali Imron, dan Teguh Triwiyanto	Hubungan Persepsi Tentang Kualitas dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan	Independent : Persepsi Tentang Kualitas dan Pelayanan Pendidikan Dependen: Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah	Kuantitatif dan deskriptif korelasional	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi tentang kualitas pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa.	Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan Volume 1, Nomor 2, 2 Juni 2018 Hal : 245-254

		Negeri	Menengah Kejuruan Negeri			ISSN 2615-8574
No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Nama Jurnal
3.	R Haryadi Purnomo Raharjo	Hubungan Antara Persepsi Kebijakan Pengelolaan Kinerja Guru Dan Karyawan Serta Pengembangan Sarana Prasarana Dengan Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Sukoharjo	Independent : (X1) Persepsi Kebijakan Pengelolaan (X2) Kinerja Guru dan Karyawan Dependen: Kepuasan Mahasiswa	Deskriptif	Hasil pengujian pada masing masing variabel independen dengan variabel dependen adalah terdapat hubungan yang positif persepsi kebijakan pengelolaan sekolah dengan kepuasan siswa, dan terdapat hubungan positif kinerja guru dan karyawan dengan kepuasan siswa.	Jurnal GEMA, THN XXX /52/ Agustus 2016 – Januari 2017 ISSN : 0215 - 3092
4.	Panji Raharjo Afiq dan Desi Nurwidawati	Hubungan Kepuasan Mahasiswa Dengan Minat Berkunjung Mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya	Independent : Kepuasan Mahasiswa Dependen : Minat Berkunjung	Purposive Sampling	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya	Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan Volume 5, Nomer 1, 2017
5.	Syahyono	Hubungan Kualitas Layanan Pendidikan Gratis Terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) di Wilayah Kecamatan Tambun Selatan	Independent : Kualitas layanan Dependen : Kepuasan Siswa	Purposive Sampling	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variable tangible, reliability, dan empathy berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan siswa di SMPN di Kecamatan Tambun Selatan	Jurnal AKP Volume 7, Nomor 2, Agustus 2017

2.4.2 Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan merupakan kualitas yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. Adapun Indikator dari kualitas pelayanan menggunakan teori menurut Parasuraman dkk (1998) dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa pengarang Lupiyoadi (2013, 216) yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Reliabilitas), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan kepastian), *Emphaty* (Empati).

Perusahaan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Jika harapan pelanggan ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Bila yang dialami dan dirasakan konsumen tidak sesuai dengan harapannya, misalnya pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap dan fasilitas nya tidak diperhatikan, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas. Karena adanya kepuasan yang dirasakan konsumen, menimbulkan respon positif berupa terjadinya pembelian ulang, dan mengajurkan konsumen lain agar membeli produk yang sama.

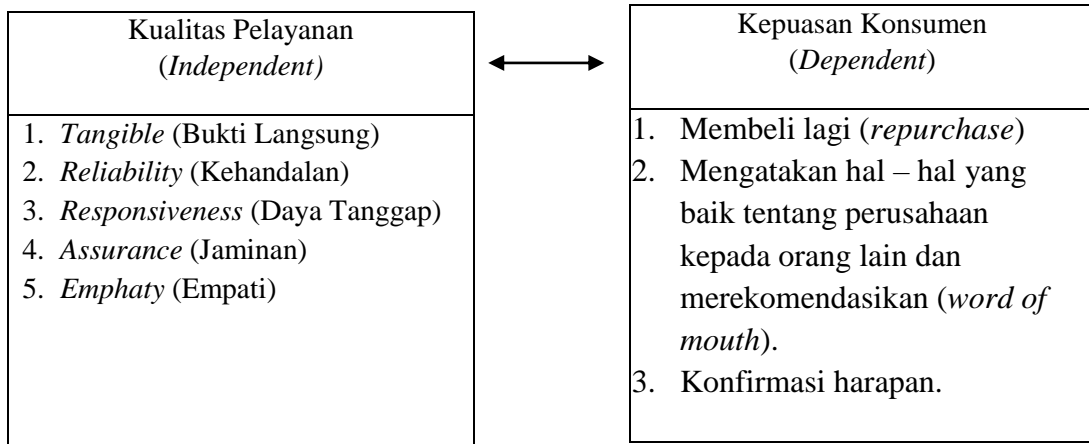
Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang rill/aktual dengan aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009, 140) yaitu membeli lagi (*repurchase*), mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan (*word of mouth*) dan menurut Tjiptono (2014, 368) yaitu konfirmasi harapan.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Penelitian yang mendukung pernyataan tersebut, yang dilakukan oleh Mala bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan sekolah dan kepuasan berpengaruh positif dan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Liana juga mendukung pertanyaan tersebut bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Serta Ika Y H dan Soegeng W hasil penelitiannya menunjukkan pelayanan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa.

Berdasarkan uraian diatas, maka disusun konstelasi penelitian yang terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3
Konstelasi Penelitian

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap identifikasi masalah penelitian yang harus dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

- Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian verifikatif dengan metode penelitian *explanatory survey* karena metode ini bertujuan untuk menguji hipotesis, yang umumnya merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel. Teknik penelitian yang digunakan adalah statistik inferensial nonparametris yaitu digunakan untuk menganalisis data nominal dan ordinal dari populasi yang bebas distribusi.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah variabel independen, kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), serta variabel dependen kepuasan konsumen. Unit Analisis yang digunakan adalah analisis berupa individual, yaitu sumber data yang diperoleh dari respon setiap individu. Individu yang dimaksud ini adalah konsumen yang mengantar siswanya ke Sekolah Dasar Negeri Sukatani yang terdapat pada lokasi penelitian di Kp. Tegalgudang Desa Mayak Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur Jawa Barat.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu individu dalam perusahaan yang diteliti, jadi peneliti untuk mendapatkan data dan informasi melalui kuesioner terhadap konsumen Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka yang isinya berupa data teori pendukung.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel dapat didasarkan pada satu atau lebih referensi yang disertai dengan alasan penggunaan definisi tersebut. Variabel penelitian harus dapat diukur menurut skala ukuran yang lazim digunakan. Oleh karena itu, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang variabel penelitian, maka disajikan tabel sebagai berikut :

Tabel 8
Operasionalisasi Variabel
Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa yang
Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Penampilan guru yang rapi dan bersih	Ordinal
		Fasilitas sekolah yang lengkap	
		Ruangan kelas rapi dan bersih	
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Keakuratan informasi yang dapat diberikan sekolah kepada orang tua siswa	Ordinal
		Guru mampu memberikan pembelajaran yang mudah dipahami	
		Perubahan positif pasca pembelajaran	
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Guru yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa	Ordinal
		Mampu merespon persoalan dan keluhan orang tua siswa	
		Memenuhi permintaan khusus dari orang tua siswa	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas	Ordinal
		Memberikan kredibilitas / kepercayaan berupa jaminan atas pendidikan	
		Menjamin keamanan dan kenyamanan siswa	
<i>Emphaty</i> (Empati)	Memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa	Ordinal	
	Pelayanan yang adil tanpa memandang status social		
	Mampu memenuhi keinginan orang tua siswa		
Kepuasan Konsumen	Membeli lagi (<i>Re-Purchase</i>)	Puas dengan pelayanan yang diberikan	Ordinal
		Fasilitas sesuai dengan harapan orang tua siswa	
		Harga relatif terjangkau	

Mengatakan hal – hal yang baik tentang sekolah kepada orang lain dan merekomendasikan (<i>word of mouth</i>)	Ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain	Ordinal
	Puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain	
	Lokasi yang strategis	
Konfirmasi harapan	Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa	Ordinal
	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan	
	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa	

3.5. Metode Penarikan Sampel

Penelitian ini menggunakan sampel data responden yang sedang melakukan pembelian di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang diperoleh dari lokasi penelitian menggunakan metode penarikan sampel nonprobabilitas dengan teknik insidental sampling dimana hanya orang yang secara kebetulan ditemui untuk dijadikan sampel. Metode penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin diteliti. Dalam penentuan ukuran sampel dari populasi digunakan rumus Slovin yaitu:

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e^2 = Error atau nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan, atau % tingkat kesalahan atau eror yang masih dapat di tolerir (= 1%, 5%, 10%).

Perhitungan untuk menentukan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1% sampai dengan 10%. Karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga serta demi kenyamanan para konsumen Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan taraf kesalahan sebesar 5%.

Populasi yang digunakan yaitu jumlah orang tua / wali siswa Sekolah Dasar Negeri Cianjur pada tahun 2015,2016,2017 yaitu sebanyak 152 siswa. Maka jumlah sampel yang di dapat berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut :

N = 152

e = 0,05 (5%)

$$n = \frac{152}{1 + 152 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{152}{1.38}$$

n = 110 dibulatkan menjadi 110

Jadi sampel yang akan diteliti adalah 110 responden. Pembulatan menjadi 110 responden dimaksudkan agar nilai error / tingkat kritis dipastikan dibawah 5%.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode sampling diatas, maka data yang terpilih dikumpulkan melalui metode primer dan sekunder, metode pengumpulan data untuk data primer yaitu survey atau langsung pada sumber data dengan cara pengamatan dan pengukuran dengan membagikan kuesioner. Metode pengumpulan data untuk sekunder yaitu diperoleh dari internet.

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan prosedur sebagai berikut :

1. Study pustaka

Penelitian ini mempelajari literatur-literatur yang relevan dengan permasalahan perusahaan untuk mendapatkan landasan teori yang digunakan dalam pemecahan permasalahan.

2. Penelitian Langsung

a. Wawancara yang dilakukan terhadap pihak-pihak yang berkepentingan yaitu kepala Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

b. Kuesioner yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Untuk mengukur hasil kuesioner yang disebar pada konsumen menggunakan alat ukur skala likert. Menurut Sugiyono (2010, 132) “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Skala penilaian yang digunakan yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (RG), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

Tabel 9
Skala Likert

Kriteria Jawaban	Inisial	Skor atau Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono, 2010.

3.7. Analisis Data

3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur angket atau valid tidaknya suatu angket penelitian. Sahnya suatu angket jika pertanyaan tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur angket.

Tabel 10

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

No Item	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
1	Penampilan guru Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang rapih dan bersih	0.500	0,361	Valid
2	Fasilitas Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang lengkap	0.415	0,361	Valid
3	Ruangan kelas Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang rapih dan bersih	0.445	0,361	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
4	Keakuratan informasi yang dapat diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur kepada orang tua siswa	0.382	0,361	Valid
5	Guru Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memberikan pembelajaran yang mudah dipahami	0.393	0,361	Valid
6	Perubahan positif pasca pembelajarang di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur	0.424	0,361	Valid

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
7	Guru Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa	0.376	0,361	Valid
8	Sekolah Dasar Negeri Cianjur mampu merespon persoalan dan keluhan orang tua siswa	0.449	0,361	Valid
9	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memenuhi permintaan khusus dari orang tua siswa	0.352	0,361	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
10	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas	0.415	0,361	Valid
11	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan kredibilitas atau kepercayaan berupa jaminan atas pendidikan	0.552	0,361	Valid
12	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memenuhi keinginan orang tua siswa	0.079	0,361	Tidak Valid
Empati (<i>Emphaty</i>)				
13	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa	0.607	0,361	Valid
14	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial	0.550	0,361	Valid
15	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memenuhi keinginan orang tua siswa	0.393	0,361	Valid

Sumber data: *output* SPSS 23, diolah 2018

Berdasarkan hasil uji validitas kualitas pelayanan (X) menggunakan SPSS 23 dengan sampel 30 dan r tabel = 0,361 maka hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa terdapat 15 pertanyaan yaitu 14 pertanyaan yang valid dan 1 pertanyaan yang tidak valid. Dikarenakan 14 pertanyaan yang valid tersebut memiliki hasil r hitung > r tabel sedangkan 1 pertanyaan yang tidak valid tersebut memiliki hasil r hitung < r

tabel. Dengan demikian 14 pertanyaan tersebut dianggap telah tepat untuk mengukur kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Tabel 11
Hasil Uji Validitas Kepuasan Orang Tua Siswa yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

No item	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Membeli lagi (<i>Re-purchase</i>)				
1	Membeli lagi karena puas dengan pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur	0.494	0,361	Valid
2	Membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan harapan pelanggan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur	0.471	0,361	Valid
3	Membeli lagi karena harga relative terjangkau yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur	0.548	0,361	Valid
Merekomendasikan (<i>Word of Mouth</i>)				
4	Ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur	0.558	0,361	Valid
5	Puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur	0.551	0,361	Valid
6	Lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang strategis	0.457	0,361	Valid
Konfirmasi harapan				
7	Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan	0.392	0,361	Valid

	kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur			
8	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur	0.427	0,361	Valid
9	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur	0.695	0,361	Valid

Sumber data: *output SPSS 23, diolah 2018*

Berdasarkan hasil uji validitas kepuasan konsumen (Y) menggunakan SPSS 23 dengan sampel 30 dan r tabel = 0,361 maka hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa terdapat 9 pertanyaan yaitu 9 pertanyaan tersebut valid. Dengan demikian 9 pertanyaan tersebut dianggap telah tepat untuk mengukur kepuasan konsumen pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reabilitas pada penelitian ini digunakan teknik analisis formula *alpha cronbach's* yaitu suatu angket penelitian ini dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan atau konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel dikatakan jika memiliki *cronbach's alpha* > 0,6

Nilai uji reabilitas suatu variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Orang tua Siswa yang Menggunakan Jasa Pendidikan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur :

Tabel 12
Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	14

Sumber data: *output SPSS 23, diolah 2018*

Berdasarkan hasil uji koefisien reabilitas kualitas pelayanan (X) menggunakan SPSS 23 menunjukkan bahwa sebanyak 14 pertanyaan dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,748 variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat reabilitas sangat baik karena nilai reabilitas kualitas pelayanan >0,600. Maka pertanyaan tersebut diterima.

Tabel 13
Uji Reliabilitas Kepuasan Orang Tua Siswa

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	9

Sumber data: *output* SPSS 23, diolah 2018

Berdasarkan hasil uji koefisien reabilitas kepuasan orang tua siswa (Y) menggunakan SPSS 23 menunjukkan bahwa sebanyak 9 pertanyaan dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,738 variabel kepuasan konsumen memiliki tingkat reabilitas sangat baik karena nilai reabilitas kepuasan konsumen >0,600. Maka pertanyaan tersebut diterima.

3.7.3. Analisis Deskriptif

Bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

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

Sumber : Sugiyono (2016)

Tabel 14
Interpretasi Hasil

Kriteria Interpretasi Skor	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
0% - 20%	Buruk Sekali	Tidak Puas
21% - 40%	Buruk	Kurang Puas
41% - 60%	Sedang	Cukup Puas
61% - 80%	Puas	Puas
81% - 100%	Sangat Puas	Sangat Puas

Sumber : Dolet Unaradjan (2013)

3.7.4. Korelasi Spearman Rank

Korelasi Spearman Rank digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

r_s = Nilai Korelasi Spearman

d = Selisih antara X dan Y

n = Jumlah Pasangan (data)

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel.

Nilai Korelasi (r_s) = (-1 < 0 < 1).

Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada antara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan positif (+) dan negatif (-).

1. Apabila $r = -1$ korelasi negatif sempurna, artinya terjadi hubungan bertolak belakang antara X dan Y, bila X naik Y turun.
2. Apabila $r = 1$ korelasi positif sempurna, artinya terjadi hubungan searah, bila X naik dan Y juga naik.
3. Apabila $r = 0$ artinya tidak ada hubungan antara X dan Y

Untuk menginterpretasikan hasil penelitian korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 15
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

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

Sumber : Sugiyono, 2016

3.7.5. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui apakah nyata atau tidak kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen maka di uji hipotesis koefisien korelasi sebagai berikut :

- $H_0 : \rho=0$, berarti tidak ada hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen
- $H_a : \rho > 0$, berarti ada hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen

Statistic Uji :

Menurut Sugiyono (2015, 247), uji signifikan menggunakan rumus Z karena $n > 30$:

$$Z_{hitung} = \frac{r_s}{\frac{1}{\sqrt{n-1}}}$$

Keterangan :

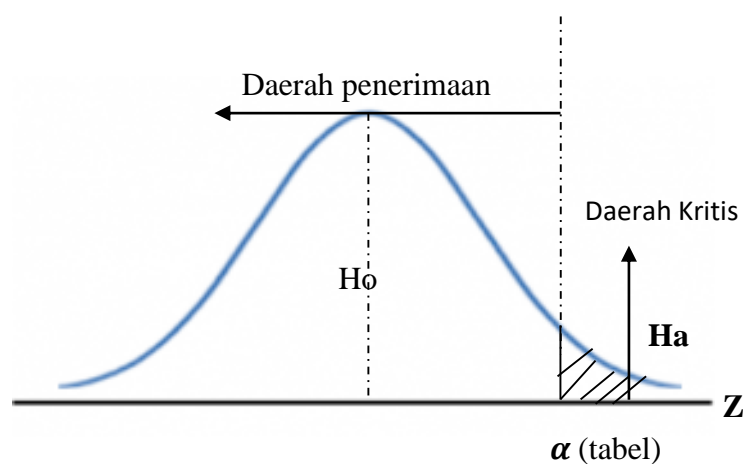
Z_{hitung} = Uji Signifikan Z

r_s = Koefisien Korelasi Spearman Rank

n = Jumlah Sampel

Dengan menggunakan uji satu arah maka kriteria hasil pengujiannya adalah :

- Tolak H_0 dan terima H_a jika nilai $Z_{hitung} < Z_{tabel}$
Artinya tidak ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.
- Tolak H_a dan terima H_0 jika nilai $Z_{hitung} > Z_{tabel}$
Artinya ada hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.



Gambar 4
Kurva Pengujian Hipotesis Koefisien Korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Hasil Pengumpulan Data

Berdasarkan metodologi penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka berikut ini hasil dari pengumpulan data yang telah dijelaskan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua siswa yang menggunakan jasa pendidikan pada sekolah Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Subjek penelitiannya yaitu orang tua siswa yang menggunakan jasa pendidikan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Sehingga unit analisis dalam penelitian ini adalah individual. Karena sumber data yang diperoleh berasal dari respon setiap orang atau individu dalam suatu kelompok atau organisasi. Lokasi penelitian ini beralamat di Kp Tegal Gudang Desa Mayak Kec Cibeber Cianjur. Sumber data yang digunakan adalah data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden dan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pihak Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur tentang data jumlah pengunjung dan data keluhan orang tua siswa yang menggunakan jasa pendidikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Berdasarkan hasil informasi kepala sekolah pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur pada tahun 2017 sekitar 152 orang, teknik yang digunakan dalam penarikan sampel menggunakan teknik insidental sampling, dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat error 5% diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 110 responden, namun untuk mempermudah penelitian ini maka jumlah sampel ditetapkan sebanyak 110 responden.

4.1.1. Profil Sekolah

Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur merupakan salah satu lembaga pendidikan berbasis negeri yang resmi didirikan oleh Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Pada mulanya Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berdiri pada tahun 1975 dengan memiliki luas bangunan sebesar 2222 m² terletak pada lintasan Provinsi dan tanah milik Desa yang bertempat di Kp. Tegal gudang Desa Mayak Kec. Cibeber Cianjur. Sekolah tersebut berkembang pesat yang pada akhirnya pada tahun 2003 mengalami perubahan sekolah / renovasi sekolah. Pada tahun 2010 Sekolah Dasar Negeri Sukatani mengalami peningkatan jumlah siswa baru dan merenovasi penambahan kelas. Lalu pada tahun 2012, Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur menambah fasilitas baru untuk lapangan, tempat istirahat, dan kantin sekolah dan semakin berkembang karna memiliki banyak fasilitas untuk perkembangan siswa yang pertama di Kec. Cibeber.

Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur terus mengembangkan sekolahnya dimana pada tahun 1975 sampai dengan 2014 telah terdapat renovasi sekolah tersebut beberapa kali dengan perkembangan zaman serta kebutuhan ilmu yang meningkat. Dengan berkembangannya ilmu yang dibutuhkan dan fasilitas yang memadai di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Menuntut ilmu tidak memandang usia dan siapa yang mampu untuk mendapatkan ilmu. Apalagi setiap orang sekarang mencari ilmu yang menjurus yang dapat menggapai cita-citanya. Peluang inilah yang dimanfaatkan sekolah negeri atau swasta dalam melaksanakan apa yang orang butuhkan saat menuntut ilmu. Sekolah yang berakreditasi baik tidak menjamin orang tersebut menjadi apa yang diharapkan. Bahkan di jaman sekarang, murid sendiri yang dapat menentukan pilihannya ingin menjadi orang yang berguna atau tidak di waktu yang akan datang.

4.1.2. Standar Sarana dan Prasarana Sekolah

Menurut Permendiknas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA) dalam lingkungan pendidikan sekarang kurangnya memiliki prasarana untuk sekolah SD/MI.

Tabel 16

Ketentuan Prasarana dan Sarana di Lembaga Pendidikan

No	Prasaranan dan Sarana	Keterangan
1	Ruang kelas	<ul style="list-style-type: none"> a. Fungsi ruang kelas adalah tempat kegiatan pembelajaran teori, praktek yang tidak memerlukan peralatan khusus, atau praktek dengan alat khusus yang mudah dihadirkan. b. Banyak minimum ruang kelas sama dengan banyak rombongan belajar. c. Kapasitas maksimum ruang kelas 28 peserta didik. d. Rasio minimum luas ruang 2m²/peserta didik. Untuk rombongan belajardengan peserta didik kurang dari 15 orang, luas minimum ruang kelas 30m². Lebar minimum ruang kelas 5 cm. e. Ruang kelas memiliki fasilitas yang memungkinkan penchayaan yang memadai untuk membaca buku dan untuk memberikan pandangan ke luar ruangan. f. Ruang kelas memiliki pintu yang memadai agar peserta didik dan guru dapat segera keluar ruangan jika terjadi bahayan, dan dapat dikunci dengan baik saat tidak digunakan. g. Ruang kelas dilengkapai sarana.
2	Ruang perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang perpustakaan berfungsi sebagai tempat kegiatan peserta didik dan guru memperoleh informasi dari berbagai jenis bahan pustaka dengan membaca, mengamati, mendengar, dan sekaligus tempat petugas mengelola perpustakaan. b. Luas minimum ruang perpustakaan sama dengan luas satu ruangan kelas. Lebar minimum ruang

		<p>perpustakaan 5 m.</p> <p>c. Ruang perpustakaan dilengkapi jendela untuk memberi pencahayaan yang memadai untuk membaca buku.</p> <p>d. Ruang perpustakaan terletak di bagian sekolah yang mudah dicapai.</p> <p>e. Ruang perpustakaan dilengkapi buku teks pelajaran, buku panduan pendidik, rak buku, meja baca, kursi baca.</p>
3	Laboratorium IPA	<p>a. Laboratorium IPA dapat memanfaatkan ruang kelas</p> <p>b. Sarana laboratorium Ipa berfungsi sebagai alat bantu mendukung kegiatan dalam bentuk percobaan.</p> <p>c. Setiap satuan pendidikan dilengkapi sarana laboratorium seperti lemari, model kerangka manusia, model tubuh manusia, globe, model tata surya, poster.</p>
4	Ruang pimpinan	<p>a. Ruang pimpinan berfungsi sebagai tempat melakukan kegiatan pengelolaan sekolah, pertemuan dengan sejumlah kecil guru, orang tua murid, unsur komite sekolah, petugas dinas pendidikan, atau tamu lainnya.</p> <p>b. Luas minimum ruangan 12 m² dan lebar minimum 3 m.</p> <p>c. Ruang pimpinan mudah diakses oleh guru dan tamu sekolah, dapat dikunci dengan baik.</p> <p>d. Ruang pimpinan dilengkapi sarana seperti kursi pimpinan, meja pimpinan, lemari, papan statistik.</p>
5	Ruang Guru	<p>a. Ruang guru berfungsi sebagai tempat guru bekerja dan istirahat serta menerima tamu, baik peserta didik maupun tamu lainnya.</p> <p>b. Rasio minimum luas ruangan guru 4 m²/pendidik dan luas minimum 32 m².</p> <p>c. Ruang guru mudah dicapai dari halaman sekolah ataupun dari luar lingkungan sekolah, serta dekat dengan ruang pimpinan.</p> <p>d. Ruang guru dilengkapi sarana seperti kursi kerja, meja kerja, lemari, papan statistik, papan pengumuman.</p>
6	Tempat beribadah	<p>a. Tempatnya beribadah berfungsi sebagai tempat warga sekolah melakukan ibadah yang diwajibkan oleh agama masing-masing pada waktu sekolah.</p> <p>b. Banyak tempat beribadah sesuai dengan kebutuhan tiap satuan pendidikan, dengan luas minimum 12 m².</p> <p>c. Tempat beribadah dilengkapi sarana seperti lemari/rak, perlengkapan ibadah.</p>
7	Ruang UKS	<p>a. Ruang UKS berfungsi sebagai tempat untuk penanganan dini peserta didik yang mengalami gangguan kesehatan di sekolah</p> <p>b. Ruang UKS dapat dimanfaatkan sebagai ruang konseling.</p> <p>c. Luas minimum ruang UKS 12 m².</p> <p>d. Ruang UKS dilengkapi sarana seperti tempat tidur, lemari, meja, kursi, catatan kesehatan, perlengkapan P3K, Tandu, dll.</p>
8	Jamban/Toilet	<p>a. Jamban berfungsi untuk tempat buang air besar dan/kecil.</p> <p>b. Minimum terdapat 1 unit jamban untuk setiap 60 peserta didik pria, 1 unit jamban untuk setiap 50 peserta didik wanita, dan 1 unit jamban untuk guru.</p>

		<p>Banyak minimum jamban setiap sekolah 3 unit</p> <p>c. Luas minimum 1 unit jamban 2 m².</p> <p>d. Jamban harus berdinding, beratap, dapat dikunci dan mudah diberishkan.</p> <p>e. Tersedia air bersih di setiap unit jamban.</p> <p>f. Jamban dilengkapi sarana seperti kloset jongkok, tempat air, gayung, gantungan pakaian, tempat sampah.</p>
9	Gudang	<p>a. Gudang berfungsi sebagai tempat penyimpanan peralatan pembelajaran di luar kelas, tempat menyimpan sementara peralatan sekolah yang tidak/belum berfungsi di satuan pendidikan, dan tempat menyimpan arsip sekolah yang telah berusia lebih dari 5 tahun.</p> <p>b. Luas minimum gudang 18 m².</p> <p>c. Gudang dapat dikunci.</p> <p>d. Gudang dilengkapi sarana seperti lemari dan rak.</p>
10	Ruang Sirkulasi	<p>a. Ruang sirkulasi horizontal berfungsi sebagai tempat penghubung antar ruang dalam bangunan sekolah dan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan bermain dan interaksi sosial peserta didik di luar jam pelajaran, terutama pada saat hujan ketika tidak memungkinkan kegiatan-kegiatan tersebut berlangsung di halaman sekolah.</p> <p>b. Ruang sirkulasi horizontal berupa koridor yang menghubungkan ruang-ruang di dalam bangunan sekolah dengan luas minimum 30% dari luas total seluruh ruang pada bangunan, lebar minimum 1,8 m, dan tinggi minimum 2,5 m.</p> <p>c. Ruang sirkulasi horizontal dapat menghubungkan ruang-ruang dengan baik, beratap, serta mendapat pencahayaan dan penghawaan yang cukup.</p> <p>d. Koridor tanpa dinding pada lantai atas bangunan bertingkat dilengkapi pagar pengaman dengan tinggi 90-110 cm.</p> <p>e. Bangunan bertingkat dilengkapi tangga. Bangunan bertingkat dengan panjang lebih dari 30 m dilengkapi minimum dua buah tangga.</p> <p>f. Jarak tempuh terjauh untuk mencapai tangga pada bangunan bertingkat tidak lebih dari 25 m.</p> <p>g. Lebar minimum tangga 1,5 m, tinggi maksimum anak tangga 17 cm, lebar anak tangga 25-30 cm, dan dilengkapi pegangan tangan yang kokoh dengan tinggi 85-90 cm.</p> <p>h. Tangga yang memiliki lebih dari 16 anak tangga harus dilengkapi bordes dengan lebar minimum sama dengan lebar tangga.</p> <p>i. Ruang sirkulasi vertikal dilengkapi pencahayaan dan penghawaan yang cukup.</p>
11	Tempat bermain/olahraga	<p>a. Tempat bermain/berolahraga berfungsi sebagai area bermain, berolahraga, pendidikan jasmani, upacara, dan kegiatan ekstrakurikuler.</p> <p>b. Rasio minimum luas tempat bermain/berolahraga 3 m²/peserta didik. Untuk satuan pendidikan dengan banyak peserta didik kurang dari 167, luas minimum tempat bermain/berolahraga 500 m². Di dalam luasan</p>

		<p>tersebut terdapat ruang bebas untuk tempat berolahraga berukuran 20 m x 15 m.</p> <p>c. Tempat bermain/berolahraga yang berupa ruang terbuka sebagian ditanami pohon penghijauan.</p> <p>d. Tempat bermain/berolahraga diletakan di tempat yang tidak mengganggu proses pembelajaran di kelas.</p> <p>e. Tempat bermain/berolahraga tidak digunakan untuk tempat parkir.</p> <p>f. Ruang bebas yang dimaksud di atas memiliki permukaan datar, drainase baik, dan tidak terdapat pohon, saluran air, serta benda-benda lain yang mengganggu kegiatan olahraga.</p> <p>g. Tempat bermain/berolahraga dilengkapi sarana seperti tiang bendera, bendera, peralatan bola voli, peralatan sepak bola, peralatan senam, peralatan atletik, peralatan seni budaya, peralatan keterampilan, pengeras suara dan tape recorder.</p>
--	--	--

Sumber : Peraturan Menteri Pendidikan Nasional

Dengan peraturan sarana dan prasarana yang ada menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional, Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebagian tidak sesuai dengan apa yang telah di atur oleh perdiknas untuk syarat mendirikan lembaga pendidikan, yaitu di Sekolah Dasar Negeri Sukatani yang tidak ada atau tidak sesuai dengan perdiknas adalah ruang perpustakaan yang sama sekali tidak ada, dan ruang guru serta pimpinan ruangan tersebut adalah rumah yang dijadikan sebagai ruang pimpinan dan ruang guru serta tamu bila datang bersatu tidak adanya pembatas untuk ruang pimpinan, guru, dan tamu. Serta Sekolah Dasar Negeri Sukatani tersebut tidak memiliki ruang UKS untuk siswa bila mana terjadi masalah pada siswa yang dapat menimbulkan ketidak sadaran atau luka pada siswa dan jamban / toilet yang terbatas untuk siswa yang terdapat hanya 2 toilet yang dipergunakan oleh siswa dan guru disekolah tersebut.

4.1.3. Visi dan Misi Sekolah

➤ Visi Sekolah

“Mewujudkan Siswa yang lebih cerdas, unggul dalam prestasi dan berakhlakulkarimah”.

➤ Misi Sekolah

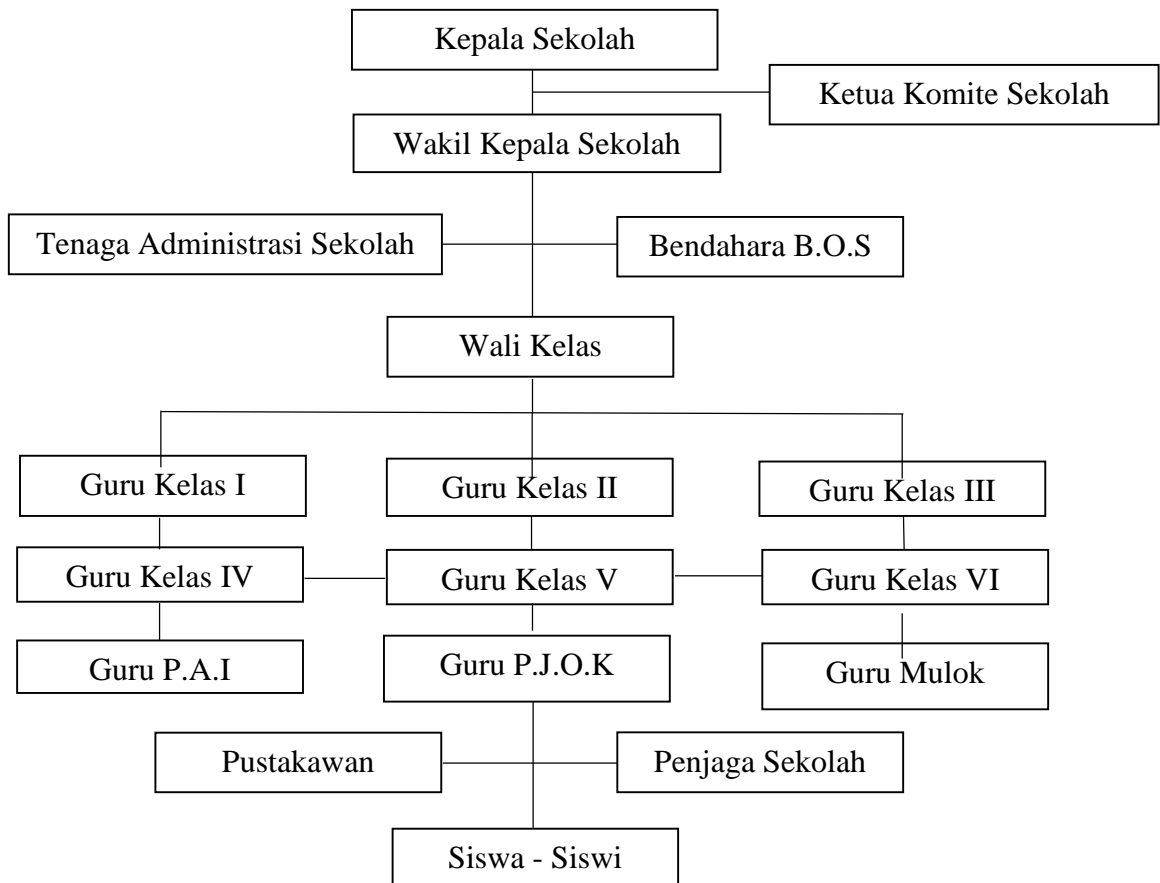
1. Membentuk pribadi siswa yang sanggup berbuat dengan berlandaskan norma-norma berakhlakulkarimah.
2. Menumbuh kembangkan pribadi siswa yang berbudi pekerti yang luhur.
3. Menanamkan pribadi siswa untuk bekerja keras, ulet, dan bertanggung jawab.
4. Menciptakan pribadi yang berprestasi.
5. Menanamkan rasa kebanggaan terhadap nilai-nilai budaya bangsa dalam kehidupan sehari hari.

4.1.4. Kegiatan Sekolah

Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur merupakan sekolah dasar dimana orang tua mempercayakan anak kesayangannya di didik oleh orang tua keduanya yaitu guru di sekolah yang dimana anak anak baru mengenal sekolah dan ilmu pengetahuan yang baru. Dalam memiliki pembelajaran *soft skill* dan *hard skill*. Dalam menjalankan kegiatannya, Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki jasa pendidikan diantaranya Pendidikan Agama islam, Matematika, Penjaskes, PKN, Bahasa Indonesia, dan Seni Budaya. (Sumber data : Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur)

Selain itu, kegiatan belajar yang dilakukan oleh Sekolah Dasar Negeri Sukatani yaitu sekolah harus memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan orang tua siswa agar setiap orang tua siswa yang datang ke Sekolah Dasar Negeri Sukatani melakukan pembelian ulang.

4.1.5 Struktur Organigram SD Negeri Sukatani



Gambar 5

Struktur Organigram Sekolah

Sumber : Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

Sejak tahun 1975, Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang di dirikan oleh Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Kepala Sekolah

memberikan setiap posisi mempunyai tanggung jawab nya masing – masing dan memiliki pengaruh pada bobot pekerjaan, struktur gaji, dan aturan lainnya.

Struktur organigram pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur terdiri dari beberapa tingkatan, dimana kepala sekolah membawahi wakil kepala sekolah dan yang lainnya. Seorang kepala sekolah memimpin seluruh guru di bawahnya dan dalam melakukan tugasnya dibantu dengan seorang wakil kepala sekolah dan tata usaha. Selain itu, kepala sekolah pun dibantu oleh Orang tua siswa untuk menjalankan belajar mengajar.

4.1.6 Profil Responden

Dalam penelitian ini profil responden terbagi menjadi 4 (empat) kriteria yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan. Untuk mendapatkan data yang diperlukan dengan melibatkan pengunjung sebanyak 110 sampel. Berikut hasil data responden yang merupakan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur :

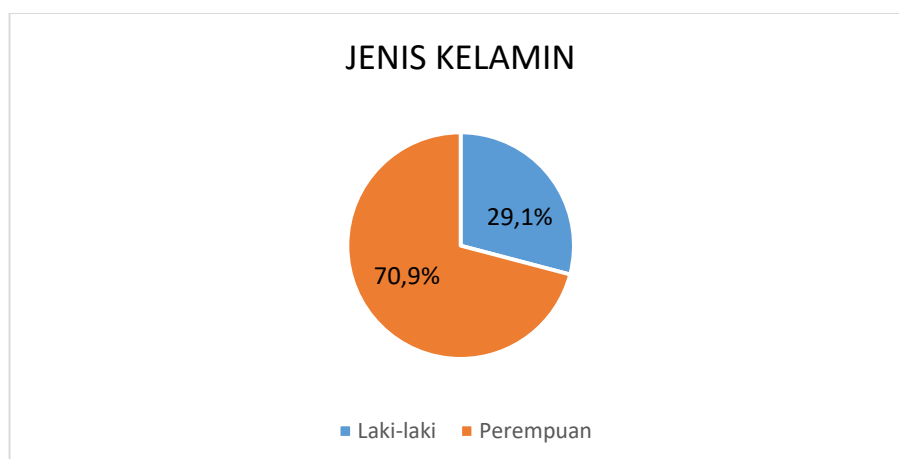
1. Jenis kelamin

Berikut ini merupakan tabel yang menggambarkan responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 17
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Kategori	Jumlah konsumen	Persentase
1	Laki – laki	32	29,1
2	Perempuan	78	70,9
Jumlah		110	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2018



Gambar 6
Tingkat Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa 32 responden adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 29,1%, dan 78 responden berjenis kelamin perempuan sebesar 70,9%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan jumlah responden laki-laki.

2. Usia

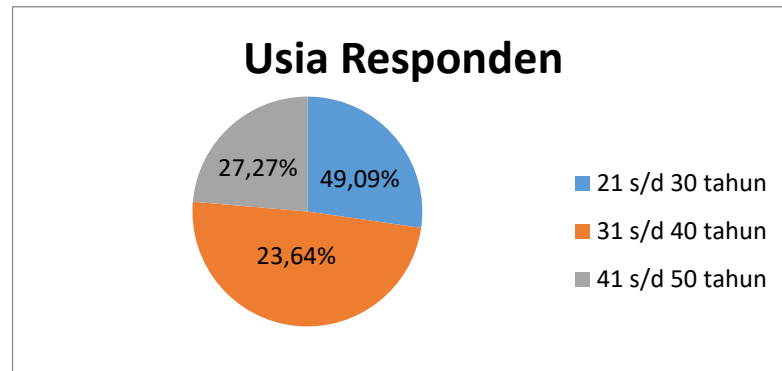
Berikut ini merupakan tabel yang menggambarkan responden berdasarkan usia:

Tabel 18

Data Responden Berdasarkan Usia

No.	Kategori	Jumlah Konsumen	Persentase
1	21 s/d 30 tahun	30	27,27
2	31 s/d 40 tahun	54	49,09
3	41 s/d 50 tahun	26	23,64
Jumlah		110	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2018



Gambar 7

Tingkat Persentase Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa 30 responden berusia 21 s/d 30 tahun sebesar 27,27 %, 54 responden berusia 31 s/d 40 tahun sebesar 49,09%, dan 26 responden berusia 41 s/d 50 tahun sebesar 23,64%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden sebesar usia 31 s/d 40 tahun lebih banyak dibandingkan orang tua siswa yang berusia 21 s/d 30 tahun dan 41 s/d 50 tahun.

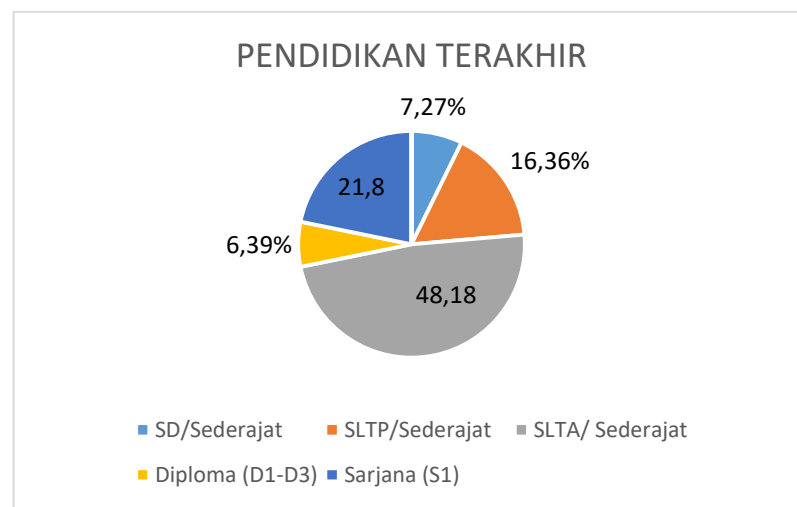
3. Pendidikan terakhir

Berikut ini merupakan tabel yang menggambarkan responden berdasarkan pendidikan terakhir :

Tabel 19
Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Kategori	Jumlah Konsumen	Persentase
1	SD/Sederajat	8	7,27
2	SLTP/Sederajat	18	16,36
3	SLTA/ Sederajat	53	48,18
4	Diploma (D1-D3)	7	6,39
5	Sarjana (S1)	24	21,8
	Jumlah	110	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2018



Gambar 8
Tingkat Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa 8 responden berpendidikan akhir SD/Sederajat sebesar 7,27%, 18 responden berpendidikan akhir SLTP/Sederajat sebesar 16,36%, 53 responden berpendidikan akhir SLTA/ Sederajat sebesar 48,18%, 7 responden berpendidikan akhir Diploma (D1-D3) sebesar 6,39%, dan 24 responden berpendidikan akhir Sarjana (S1) sebesar 21,8%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dengan pendidikan akhir SLTA/ Sederajat lebih banyak dibandingkan konsumen yang berpendidikan akhir SLTP/Sederajat, Diploma (D1-D3), dan Sarjana (S1).

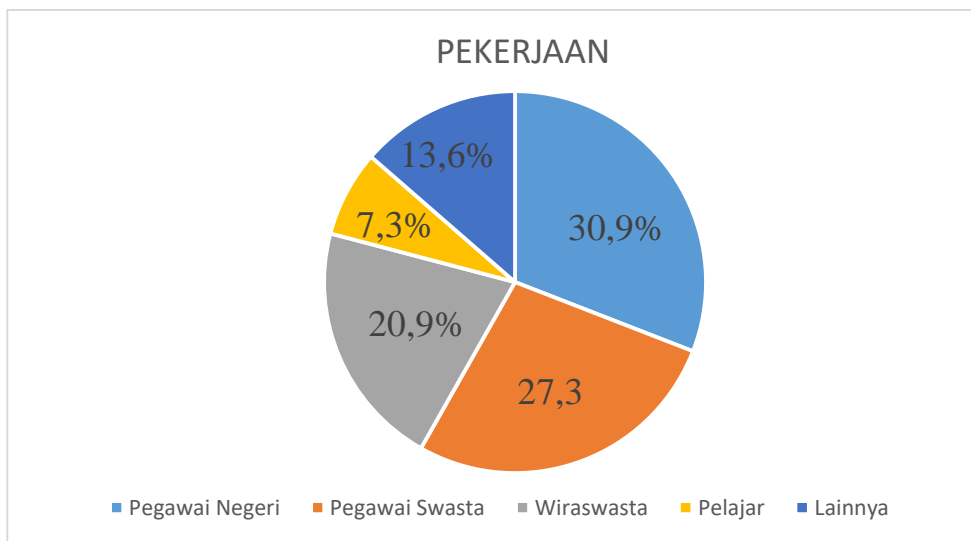
4. Pekerjaan

Berikut ini merupakan tabel yang menggambarkan responden berdasarkan pekerjaan :

Tabel 20
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Kategori	Jumlah Konsumen	Persentase
1	Pegawai Negeri	34	30,9
2	Pegawai Swasta	30	27,3
3	Wiraswasta	23	20,9
4	Pelajar	8	7,3
5	Lainnya	15	13,6
Jumlah		110	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2018



Gambar 9
Tingkat Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa 34 responden berprofesi sebagai Pegawai Negeri sebesar 30,9%, 30 responden berprofesi sebagai Pegawai Swasta sebesar 27,3%, 23 responden berprofesi sebagai Wiraswasta sebesar 20,9%, 8 responden berprofesi sebagai Pelajar sebesar 7,3%, dan 15 responden berprofesi sebagai Lainnya sebesar 13,6%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dengan pekerjaan sebagai Pegawai Negeri lebih banyak dibandingkan konsumen yang memiliki pekerjaan pegawai swastas, wiraswasta, pelajar, lainnya.

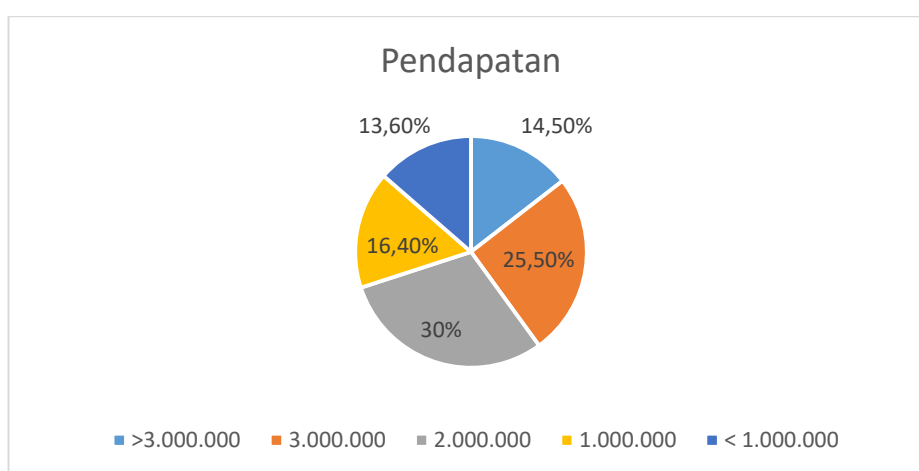
5. Pendapatan

Berikut ini merupakan tabel yang menggambarkan responden berdasarkan Pendapatan :

Tabel 21
Data Responden Berdasarkan Pendapatan

No.	Kategori	Jumlah Konsumen	Persentase
1	>3.000.000	16	14,5
2	3.000.000	28	25,5
3	2.000.000	33	30
4	1.000.000	18	16,4
5	< 1.000.000	15	13,6
Jumlah		110	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2018



Gambar 10
Tingkat Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa 16 responden berpendapatan yang lebih dari Rp 3.000.000 sebesar 14,5%, 28 responden berpendapatan Rp 3.000.000 sebesar 25,5%, 33 responden berpendapatan Rp 2.000.000 sebesar 30 %, 18 responden berpendapatan Rp 1.000.000 sebesar 16,4%, dan 15 responden berpendapatan kurang dari Rp. 1.000.000 sebesar 13,5%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dengan berpendapatan Rp 2.000.000 banyak yang menyekolahkan anak nya di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

4.2 Kualitas Pelayanan pada SD Negeri Sukatani Cianjur

Untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam mengenai objek yang akan diteliti, yaitu mengenai kualitas pelayanan dilakukan analisis dengan menggunakan rumus atau pendekatan total tanggapan responden yang disesuaikan dengan variabel yang diteliti sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Kualitas Pelayanan} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh dari peneliti}}{\text{jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item}} \times 100\%$$

Kriteria penilaian tanggapan responden dapat digambarkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 22
Interpretasi Hasil

Kriteria Interpretasi Skor	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
0% - 20%	Buruk Sekali	Tidak Puas
21% - 40%	Buruk	Kurang Puas
41% - 60%	Sedang	Cukup Puas
61% - 80%	Baik	Puas
81% - 100%	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber : Dolet Unaradjan (2013)

Adapun kategori rentang yang menjadikan tolak ukur dalam menentukannya adalah sebagai berikut :

BS	B	S	B	SB	
0%	20%	40%	60%	80%	100%

Untuk mengukur atau mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur diukur dengan menggunakan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berikut ini hasil tanggapan responden dari penyebaran kuesioner di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 23
Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur
Memiliki Penampilan Guru yang Rapih dan Bersih

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	18	90	22,97
Baik	4	49	196	50
Sedang	3	27	81	20,66
Buruk	2	9	18	4,59
Buruk Sekali	1	7	7	1,78
Jumlah		110	392	100
Rata – rata			71,3%	

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki penampilan guru yang rapih dan bersih berjumlah 18 orang sebesar 22,97%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki penampilan guru yang rapih dan bersih berjumlah 49 orang sebesar 50%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki penampilan guru yang rapih dan bersih berjumlah 27 orang sebesar 20,66%,

responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki penampilan guru yang rapih dan bersih berjumlah 9 orang sebesar 4,59%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki penampilan guru yang rapih dan bersih berjumlah 7 orang sebesar 1,78%, dengan nilai skor total 392.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan penampilan guru Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur rapih dan bersih menunjukkan 71,3% responden memiliki penilaian baik artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki penampilan guru yang rapih dan bersih.

Tabel 24
Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur
Memiliki Fasilitas sekolah yang Lengkap

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	1	5	2
Baik	4	11	44	17,7
Sedang	3	22	66	26,6
Buruk	2	57	114	46
Buruk Sekali	1	19	19	8
Jumlah		110	248	100
Rata – Rata			45,1%	

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki fasilitas sekolah yang lengkap berjumlah 1 orang sebesar 2%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki fasilitas sekolah yang lengkap berjumlah 11 orang sebesar 17,7%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki fasilitas sekolah yang lengkap berjumlah 22 orang sebesar 26,6%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki fasilitas sekolah yang lengkap berjumlah 57 orang sebesar 46%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki fasilitas sekolah yang lengkap berjumlah 19 orang sebesar 8%, dengan nilai skor total 248.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki fasilitas sekolah yang lengkap menunjukkan 45,1% responden memiliki penilaian pada daerah sedang artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki Fasilitas sekolah yang lengkap.

Tabel 25
Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memiliki Ruang Kelas yang Rapih dan Bersih

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	17	85	22
Baik	4	41	164	42,6
Sedang	3	37	111	28,8
Buruk	2	10	20	5,2
Buruk Sekali	1	5	5	1,4
Jumlah		110	385	100
Rata – Rata		70%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki ruangan kelas yang rapih dan bersih berjumlah 17 orang sebesar 22%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki ruangan kelas yang rapih dan bersih berjumlah 41 orang sebesar 42,6%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki ruangan kelas yang rapih dan bersih berjumlah 37 orang sebesar 28,8%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki ruangan kelas yang rapih dan bersih berjumlah 10 orang sebesar 5,2%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki ruangan kelas yang rapih berjumlah 5 orang sebesar 1,4%, dengan nilai skor total 385.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki ruangan kelas yang rapih dan bersih menunjukkan 70% responden memiliki penilaian pada daerah baik artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki ruangan kelas yang rapih dan bersih.

Dapat disimpulkan dari pernyataan mengenai Bukti Fisik (*Tangible*) berdasarkan tanggapan responden bahwa yang mempunyai nilai tanggapan responden terbesar yaitu pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki Penampilan guru yang rapih dan bersih dengan nilai tanggapan responden 71,3%.

2. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 26
Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memberikan Keakuratan Informasi yang dapat Diberikan Kepada Orang tua siswa

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	20	100	26
Baik	4	41	164	42,9
Sedang	3	29	87	22,8
Buruk	2	11	22	5,8
Buruk Sekali	1	9	9	2,5
Jumlah		110	382	100
Rata – Rata		69,5%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan keakuratan informasi yang dapat diberikan kepada orang tua siswa berjumlah 20 orang sebesar 26%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan keakuratan informasi yang dapat diberikan kepada orang tua siswa berjumlah 41 orang sebesar 42,9%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan keakuratan informasi yang dapat diberikan kepada orang tua siswa berjumlah 29 orang sebesar 22,8%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan keakuratan informasi yang dapat diberikan kepada orang tua siswa berjumlah 22 orang sebesar 5,8%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan keakuratan informasi yang dapat diberikan kepada orang tua siswa berjumlah 9 orang sebesar 2,5%, dengan nilai skor total 382.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan keakuratan informasi yang dapat diberikan kepada orang tua siswa menunjukkan 69,5% responden memiliki penilaian pada daerah baik artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan keakuratan informasi yang dapat diberikan kepada orang tua siswa.

Tabel 27

Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memiliki Guru yang Mampu Memberikan Pembelajaran yang Mudah Dipahami

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	23	115	27,9
Baik	4	46	184	46,8
Sedang	3	21	63	17,4
Buruk	2	11	22	5,6
Buruk Sekali	1	9	9	2,3
Jumlah		110	393	100
Rata – Rata		71,5%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang mampu memberikan pembelajaran yang mudah dipahami berjumlah 23 orang sebesar 27,9%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang mampu memberikan pembelajaran yang mudah dipahami berjumlah 46 orang sebesar 46,8%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang mampu memberikan pembelajaran yang mudah dipahami berjumlah 21 orang sebesar 17,4%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang mampu memberikan pembelajaran yang mudah dipahami berjumlah 11 orang sebesar 5,6%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar

Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang mampu memberikan pembelajaran yang mudah dipahami berjumlah 9 orang sebesar 2,3%, dengan nilai skor total 393.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang mampu memberikan pembelajaran yang mudah dipahami menunjukkan 71,5% responden memiliki penilaian pada daerah baik artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang mampu memberikan pembelajaran yang mudah dipahami.

Tabel 28
Tanggapan Responden Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur
Mengenai Perubahan Positif Pasca Pembelajaran

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	27	135	33,75
Baik	4	39	156	39
Sedang	3	25	75	18,75
Buruk	2	15	30	7,5
Buruk Sekali	1	4	4	1
Jumlah		110	400	100
Rata – Rata		72,7%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Mengenai Perubahan Positif Pasca Pembelajaran berjumlah 27 orang sebesar 33,75%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Mengenai Perubahan Positif Pasca Pembelajaran berjumlah 39 orang sebesar 39%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Mengenai Perubahan Positif Pasca Pembelajaran berjumlah 25 orang sebesar 18,75%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Mengenai Perubahan Positif Pasca Pembelajaran berjumlah 15 orang sebesar 7,5%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Mengenai Perubahan Positif Pasca Pembelajaran berjumlah 4 orang sebesar 1%, dengan nilai skor total 400.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mengenai perubahan positif pasca perbaikan menunjukkan 72,7% responden memiliki penilaian pada daerah baik artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Mengenai Perubahan Positif Pasca Pembelajaran.

Dapat disimpulkan dari pertanyaan mengenai Keandalan (*Reliability*) yang berdasarkan tanggapan responden bahwa yang mempunyai nilai tanggapan responden terbesar yaitu pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Mengenai Perubahan Positif Pasca Pembelajaran dengan nilai tanggapan responden 72,7%.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 29

Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memiliki Guru yang Cepat Tanggap dalam Menangani Keluhan Orang tua siswa

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	22	110	27
Baik	4	51	204	49
Sedang	3	26	78	19
Buruk	2	10	20	4,8
Buruk Sekali	1	1	1	0,2
Jumlah		110	413	100
Rata – Rata		75%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa berjumlah 22 orang sebesar 27%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa berjumlah 51 orang sebesar 49%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa berjumlah 26 orang sebesar 19%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa berjumlah 10 orang sebesar 4,8%, dan responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa berjumlah 1 orang sebesar 0,2%, dengan nilai skor total 413.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa menunjukkan 75% memiliki penilaian pada daerah baik artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa.

Tabel 30

Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Mampu Merespon Persoalan dan Keluhan Orang tua siswa

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	17	85	23
Baik	4	41	164	44
Sedang	3	24	72	20
Buruk	2	21	42	11
Buruk Sekali	1	7	7	2
Jumlah		110	370	100
Rata – Rata		67%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu merespon persoalan dan keluhan orang tua siswa berjumlah 17 orang sebesar 23%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu merespon persoalan dan keluhan orang tua siswa berjumlah 41 orang sebesar 44%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu merespon persoalan dan keluhan orang tua siswa berjumlah 24 orang sebesar 20%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu merespon persoalan dan keluhan orang tua siswa berjumlah 21 orang sebesar 11%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu merespon persoalan dan keluhan orang tua siswa berjumlah 7 orang sebesar 2%, dengan nilai skor total 370.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu merespon persoalan dan keluhan orang tua siswa menunjukkan 67% memiliki penilaian pada daerah baik artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu merespon persoalan dan keluhan orang tua siswa.

Tabel 31
Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur
Dapat Memenuhi Permintaan Khusus Dari Orang tua siswa

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	14	70	21
Baik	4	27	108	32
Sedang	3	31	93	28
Buruk	2	25	50	15
Buruk Sekali	1	13	13	4
Jumlah		110	334	100
Rata - Rata		60,7%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dapat memenuhi permintaan khusus dari orang tua siswa berjumlah 14 orang sebesar 21%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dapat memenuhi permintaan khusus dari orang tua siswa berjumlah 27 orang sebesar 32%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dapat memenuhi permintaan khusus dari orang tua siswa berjumlah 31 orang sebesar 28%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dapat memenuhi permintaan khusus dari orang tua siswa berjumlah 25 orang sebesar 15%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dapat memenuhi permintaan khusus dari orang tua siswa berjumlah 13 orang sebesar 4%, dengan nilai skor total 334.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dapat memenuhi permintaan khusus dari orang tua siswa menunjukkan 60,7% responden memiliki penilaian pada daerah baik artinya orang tua siswa

menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dapat memenuhi permintaan khusus dari orang tua siswa.

Dapat disimpulkan dari pertanyaan mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang berdasarkan tanggapan responden bahwa yang mempunyai nilai tanggapan responden terbesar yaitu pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa 75%.

4. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 32

Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur Memberikan Informasi Kepada Orang tua siswa dengan Bahasa yang Jelas

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	1	5	2
Baik	4	6	24	10
Sedang	3	29	87	36
Buruk	2	53	106	44
Buruk Sekali	1	21	21	8
Jumlah		110	243	100
Rata – Rata			44,18%	

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas berjumlah 1 orang sebesar 2%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas berjumlah 6 orang sebesar 10%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas berjumlah 29 orang sebesar 36%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas berjumlah 53 orang sebesar 44%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas berjumlah 21 orang sebesar 8%, dengan nilai skor total 243.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas menunjukkan 44,18% responden memiliki penilaian pada daerah sedang artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas.

Tabel 33
Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur
Memberikan Kredibilitas atau Kepercayaan berupa Jaminan Pendidikan

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	17	85	23
Baik	4	41	164	44
Sedang	3	30	90	24
Buruk	2	13	26	7
Buruk Sekali	1	9	9	2
Jumlah		110	374	100
Rata - Rata		68%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan kredibilitas atau kepercayaan berupa jaminan pendidikan berjumlah 17 orang sebesar 23%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan kredibilitas atau kepercayaan berupa jaminan pendidikan berjumlah 41 orang sebesar 44%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan kredibilitas atau kepercayaan berupa jaminan pendidikan berjumlah 30 orang sebesar 24%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan kredibilitas atau kepercayaan berupa jaminan pendidikan berjumlah 13 orang sebesar 7%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan kredibilitas atau kepercayaan berupa jaminan pendidikan berjumlah 9 orang sebesar 2%, dengan nilai skor total 374.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan kredibilitas atau kepercayaan berupa jaminan pendidikan menunjukkan 68% responden memiliki penilaian pada daerah baik artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan kredibilitas atau kepercayaan berupa jaminan pendidikan.

Dapat disimpulkan dari pertanyaan mengenai Jaminan (*Assurance*) yang berdasarkan tanggapan responden bahwa yang mempunyai nilai tanggapan responden terbesar yaitu pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan kredibilitas atau kepercayaan berupa jaminan pendidikan tanggapan responden 68%

5. Empati (*Emphaty*)

Tabel 34
Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur
Memberikan Perhatian Khusus Kepada Orang tua siswa

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	17	85	22
Baik	4	44	176	46
Sedang	3	30	90	24
Buruk	2	12	24	6
Buruk Sekali	1	7	7	2
Jumlah		110	382	100
Rata – Rata		69,5%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa berjumlah 17 orang sebesar 22%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa berjumlah 44 orang sebesar 46%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa berjumlah 30 orang sebesar 24%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa berjumlah 12 orang sebesar 6%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa berjumlah 7 orang sebesar 2%, dengan nilai skor total 382.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa menunjukkan 69,5% responden memiliki penilaian pada daerah baik artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa.

Tabel 35
Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur
Memberikan Pelayanan yang Adil Tanpa Memandang Status Sosial

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	16	80	24
Baik	4	27	108	32
Sedang	3	31	93	28
Buruk	2	21	42	12
Buruk Sekali	1	15	15	4
Jumlah		110	338	100
Rata – Rata		61,5%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial berjumlah 16 orang sebesar 24%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial berjumlah 27 orang sebesar 32%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial berjumlah 31 orang sebesar 28%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial berjumlah 21 orang sebesar 12%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial berjumlah 15 orang sebesar 4%, dengan nilai skor total 338.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial menunjukkan 61,5% responden memiliki penilaian pada daerah baik artinya orang tua siswa menyetujui bahwa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial.

Tabel 36
Tanggapan Responden Tentang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur
Mampu Memenuhi Keinginan Orang tua siswa

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Baik	5	10	50	15
Baik	4	34	136	41
Sedang	3	33	99	30
Buruk	2	16	32	9
Buruk Sekali	1	17	17	5
Jumlah		110	334	100
Rata – Rata		60,7%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memenuhi keinginan orang tua siswa berjumlah 10 orang sebesar 15%, responden yang menjawab baik Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memenuhi keinginan orang tua siswa berjumlah 34 orang sebesar 41%, responden yang menjawab sedang Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memenuhi keinginan orang tua siswa berjumlah 33 orang sebesar 30%, responden yang menjawab buruk Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memenuhi keinginan orang tua siswa berjumlah 16 orang sebesar 9%, dan responden yang menjawab buruk sekali Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memenuhi keinginan orang tua siswa berjumlah 17 orang sebesar 5%, dengan nilai skor total 334.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memenuhi keinginan orang tua siswa menunjukkan 60,7% memiliki

penilaian pada daerah baik artinya orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memenuhi keinginan orang tua siswa.

Dapat disimpulkan dari pertanyaan mengenai Empati (*Emphaty*) yang berdasarkan tanggapan responden bahwa yang mempunyai nilai tanggapan responden terbesar yaitu pernyataan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa dengan nilai tanggapan responden 69,5%.

Berikut merupakan hasil rata-rata tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut :

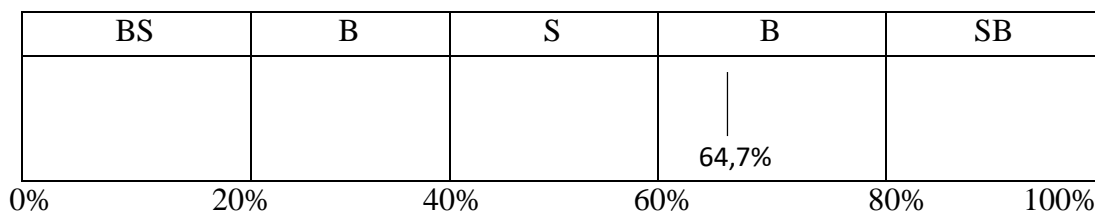
Tabel 37
Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden

No	Kualitas Pelayanan	Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Perindikator (%)
1.	<p>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki penampilan Guru yang rapih dan bersih. 2. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki fasilitas sekolah yang lengkap. 3. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki ruangan kelas yang rapih dan bersih. 	<p>71,3</p> <p>45,1</p> <p>70</p>	62,1
2.	<p>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan keakuratan informasi yang dapat diberikan kepada orang tua siswa. 2. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang mampu memberikan pembelajaran yang mudah dipahami. 3. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mengenai perubahan positif pasca pembelajaran. 	<p>69,5</p> <p>71,5</p> <p>72,7</p>	71,2
3.	<p>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memiliki guru yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa. 2. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu merespon persoalan dan keluhan orang tua siswa. 	<p>75</p> <p>67</p>	67,5

	3. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memenuhi permintaan khusus dari orang tua siswa.	60,7	
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>) 1. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas. 2. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan kredibilitas atau kepercayaan berupa jaminan atas pendidikan.	44,18 68	56
5.	Empati (<i>Emphaty</i>) 1. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa. 2. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial. 3. Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memenuhi keinginan orang tua siswa.	69,5 61,5 60,7	63,9
Rata-rata		64,7	

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel hasil rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 64,7%.



Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60%-80%), Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur baik hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan setuju dari responden mengenai bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pada Bengkel *Nawilis Auto Service Center*. Hasil rata – rata tanggapan responden perindikator tanggapan responden yang paling besar nilainya adalah indikator Kehandalan (*Reliability*) sebesar 71,2% pada ukuran Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mengenai perubahan positif pasca pembelajaran sebesar 72,7% dan rata – rata tanggapan responden yang nilainya paling rendah dibawah rata – rata adalah indikator Jaminan (*Assurance*) sebesar 56% pada ukuran Sekolah Dasar Negeri

Sukatani Cianjur mampu merespon persoalan informasi kepada orang tua siswa sebesar 44,18%.

4.3 Kepuasan Orang Tua Siswa pada SD Negeri Sukatani Cianjur

Untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam mengenai objek yang akan diteliti, yaitu mengenai kepuasan pelanggan dilakukan analisis dengan menggunakan rumus atau pendekatan total tanggapan responden yang disesuaikan dengan variabel yang diteliti sebagai berikut

$$\text{Tingkat Kepuasan Konsumen} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh dari peneliti}}{\text{Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item}} \times 100\%$$

Kriteria penilaian tanggapan responden dapat digambarkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 38
Interpretasi Hasil

Kriteria Interpretasi Skor	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
0% - 20%	Buruk Sekali	Tidak Puas
21% - 40%	Buruk	Kurang Puas
41% - 60%	Sedang	Cukup Puas
61% - 80%	Baik	Puas
81% - 100%	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber : Dolet Unaradjan (2013)

Adapun kategori rentang yang menjadikan tolak ukur dalam menentukannya adalah sebagai berikut :

TP	KP	CP	P	SP	
0%	20%	40%	60%	80%	100%

Untuk mengukur atau mengetahui bagaimana kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur diukur dengan menggunakan indikator membeli lagi (*Re-purchase*), merekomendasikannya (*Word of mouth*) dan konfirmasi harapan. Berikut ini hasil tanggapan responden dari penyebaran kuesioner di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur :

1. Membeli lagi (*Re-purchase*)

Tabel 39

Tanggapan Responden Tentang Membeli Lagi Karena Puas dengan Pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Puas	5	14	50	14
Puas	4	35	136	39
Cukup Puas	3	34	123	35
Kurang Puas	2	21	32	9
Tidak Puas	1	6	9	3
Jumlah		110	350	100
Rata – Rata		63,6%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat puas membeli lagi karena puas dengan pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 10 orang sebesar 14%, responden yang menjawab puas membeli lagi karena puas dengan pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 34 orang sebesar 39%, responden yang menjawab cukup puas membeli lagi karena puas dengan pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 41 orang sebesar 35%, responden yang menjawab kurang puas membeli lagi karena puas dengan pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 16 orang sebesar 9%, dan responden yang menjawab tidak puas membeli lagi karena puas dengan pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 9 orang sebesar 3%, dengan nilai skor total 350.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan membeli lagi karena puas dengan pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur menunjukkan 63,6% responden memiliki penilaian pada daerah puas artinya orang tua siswa menyetujui bahwa membeli lagi karena puas dengan pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Tabel 40

Tanggapan Responden Tentang Membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Puas	5	3	15	6,25
Puas	4	6	24	10
Cukup Puas	3	21	63	26,25
Kurang Puas	2	58	116	48
Tidak Puas	1	22	22	9
Jumlah		110	240	100
Rata – Rata		43,6%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat puas membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 3 orang sebesar 6,25%, responden yang menjawab puas membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 24 orang sebesar 10%, responden yang menjawab cukup puas membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 63 orang sebesar 26,25%, responden yang menjawab kurang puas membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 116 orang sebesar 48%, dan responden yang menjawab tidak puas membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 22 orang sebesar 9%, dengan nilai skor total 240.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur menunjukkan 43,6% responden memiliki penilaian pada daerah cukup puas artinya orang tua siswa menyetujui bahwa membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Tabel 41
Tanggapan Responden Tentang Membeli Lagi Karena Harga Relative Terjangkau yang Diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Puas	5	23	115	28
Puas	4	49	196	48
Cukup Puas	3	23	69	17
Kurang Puas	2	7	14	5
Tidak Puas	1	8	8	2
Jumlah		110	402	100
Rata – Rata			73%	

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat puas membeli lagi karena harga relative terjangkau yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 23 orang sebesar 28%, responden yang menjawab puas membeli lagi karena harga relative terjangkau yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 49 orang sebesar 48%, responden yang menjawab cukup puas membeli lagi karena harga relative terjangkau yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 23 orang sebesar 17%, responden yang menjawab kurang puas membeli lagi karena harga relative terjangkau yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 7 orang sebesar 5%, dan responden yang menjawab tidak puas membeli lagi karena harga relative terjangkau yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 8 orang sebesar 2%, dengan nilai skor total 402.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan membeli lagi karena harga relative terjangkau yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur menunjukkan 73% responden memiliki penilaian pada daerah puas artinya orang tua siswa menyetujui bahwa membeli lagi karena harga relative terjangkau yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Dapat disimpulkan dari pertanyaan mengenai membeli lagi (*re-purchase*) yang berdasarkan tanggapan responden bahwa yang mempunyai nilai tanggapan responden terbesar yaitu pernyataan membeli lagi karena harga relative terjangkau yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dengan nilai tanggapan sebesar 73%.

2. Merekomendasikan (*Word of mouth*)

Tabel 42

Tanggapan Responden Tentang Ketersediaan Merekomendasikan Kepada Orang Lain Mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Puas	5	12	60	17
Puas	4	37	148	42
Cukup Puas	3	31	93	27
Kurang Puas	2	20	40	11
Tidak Puas	1	10	10	3
Jumlah		110	351	100
Rata – Rata		63,8%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat puas ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 12 orang sebesar 17%, responden yang menjawab puas ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 37 orang sebesar 42%, responden yang menjawab cukup puas ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 31 orang sebesar 27%, responden yang menjawab kurang puas ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 20 orang sebesar 11%, dan responden yang menjawab tidak puas ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 10 orang sebesar 3%, dengan nilai skor total 351.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur menunjukkan 63,8% memiliki penilaian pada daerah puas artinya orang tua siswa menyetujui bahwa ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Tabel 43
Tanggapan Responden Tentang Puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Puas	5	11	55	14
Puas	4	52	208	54
Cukup Puas	3	30	90	23
Kurang Puas	2	14	28	7
Tidak Puas	1	3	3	1
Jumlah		110	384	100
Rata – Rata		69,8%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 11 orang sebesar 14%, responden yang menjawab puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 52 orang sebesar 54%, responden yang menjawab cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 30 orang sebesar 23%, responden yang menjawab kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 14 orang sebesar 7%, dan responden yang menjawab tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 3 orang sebesar 1%, dengan nilai skor total 384.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur menunjukkan 69,8% responden memiliki penilaian pada daerah puas artinya orang tua siswa menyetujui bahwa puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Tabel 44
Tanggapan Responden Tentang Lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang strategis

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Puas	5	21	105	25
Puas	4	60	240	57
Cukup Puas	3	23	69	16
Kurang Puas	2	1	2	1
Tidak Puas	1	5	5	1
Jumlah		110	421	100
Rata – Rata		76,5%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat puas lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang strategis berjumlah 21 orang sebesar 25%, responden yang menjawab puas lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang strategis berjumlah 60 orang sebesar 57%, responden yang menjawab cukup puas Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang strategis berjumlah 23 orang sebesar 16%, responden yang menjawab kurang puas lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang strategis berjumlah 1 orang sebesar 1%, dan responden yang menjawab tidak puas lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang strategis berjumlah 5 orang sebesar 1%, dengan nilai skor total 421.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang strategis menunjukkan 76,5% responden memiliki penilaian pada daerah puas artinya orang tua siswa menyetujui bahwa lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang strategis.

Dapat disimpulkan dari pertanyaan mengenai Mengatakan hal – hal baik tentang lembaga pendidikan kepada orang lain dan merekomendasikan (*Word of Mouth*) yang berdasarkan tanggapan responden bahwa yang mempunyai nilai tanggapan responden terbesar yaitu pernyataan lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang strategis dengan nilai tanggapan responden 76,5%.

3. Konfirmasi Harapan

Tabel 45

Tanggapan Responden Tentang Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Puas	5	31	155	36
Puas	4	48	192	45
Cukup Puas	3	24	72	16
Kurang Puas	2	4	8	2
Tidak Puas	1	3	3	1
Jumlah		400	430	100
Rata – Rata			78%	

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat puas pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 31 orang sebesar 36%, responden yang menjawab puas puas pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 48 orang sebesar 45%, responden yang menjawab cukup puas puas pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 24 orang sebesar 16%, responden yang menjawab kurang puas puas pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 4 orang sebesar 2%, dan

responden yang menjawab tidak puas puas pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 3 orang sebesar 1%, dengan nilai skor total 430.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan puas pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur menunjukkan 78% responden memiliki penilaian pada daerah puas artinya orang tua siswa menyetujui bahwa puas pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Tabel 46
Tanggapan Responden Tentang Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Puas	5	27	135	33
Puas	4	45	180	45
Cukup Puas	3	19	57	14
Kurang Puas	2	11	22	6
Tidak Puas	1	8	8	2
Jumlah		110	402	100
Rata – Rata			73%	

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat puas harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 27 orang sebesar 33%, responden yang menjawab puas harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani berjumlah 45 orang sebesar 45%, responden yang menjawab cukup puas harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani berjumlah 19 orang sebesar 14%, responden yang menjawab kurang puas harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani berjumlah 11 orang sebesar 6%, dan responden yang menjawab tidak puas harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani berjumlah 8 orang sebesar 2%, dengan nilai skor total 402.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani menunjukkan 73% responden memiliki penilaian pada daerah puas artinya orang tua siswa menyetujui bahwa harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani.

Tabel 47

Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur

Kriteria	Skor	N	Nilai	Persentase
Sangat Puas	5	20	100	27
Puas	4	34	136	37
Cukup Puas	3	24	72	20
Kurang Puas	2	24	48	13
Tidak Puas	1	8	8	2
Jumlah		400	364	100
Rata – Rata		66%		

Sumber data: kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 110 orang, responden yang menjawab sangat puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 20 orang sebesar 27%, responden yang menjawab puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 34 orang sebesar 37%, responden yang menjawab cukup puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 24 orang sebesar 20%, responden yang menjawab kurang puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 24 orang sebesar 13%, dan responden yang menjawab tidak puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur berjumlah 8 orang sebesar 2%, dengan nilai skor total 364.

Berdasarkan tanggapan responden pernyataan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur menunjukkan 66% responden memiliki penilaian pada daerah puas artinya orang tua siswa menyetujui bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

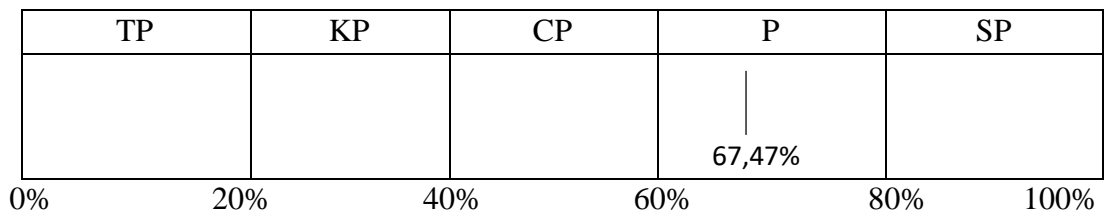
Dapat disimpulkan dari pertanyaan mengenai Konfirmasi harapan yang berdasarkan tanggapan responden bahwa yang mempunyai nilai tanggapan responden terbesar 78% yaitu pernyataan puas pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Tabel 48
Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden

No	Proses Kepuasan Konsumen	Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Perindikator (%)
1.	<p>Membeli lagi (<i>Re-purchase</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membeli lagi karena puas dengan pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. 2. Membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. 3. Membeli lagi karena harga relative terjangkau yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. 	<p>63,6</p> <p>43,6</p> <p>73</p>	60,06
2.	<p>Merekomendasikannya (<i>Word of mouth</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. 2. Puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. 3. Lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang strategis. 	<p>63,8</p> <p>69,8</p> <p>76,5</p>	70,03
3.	<p>Konfirmasi Harapan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. 2. Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. 3. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. 	<p>78</p> <p>73</p> <p>66</p>	72,33
Rata-rata		67,47	

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel hasil rata-rata tanggapan responden mengenai kepuasan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 67,47%.



Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60%-80%), Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur puas hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan setuju dari responden mengenai membeli lagi, merekomendasikan (*word of mouth*) dan konfirmasi harapan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Hasil rata-rata tanggapan responden perindikator tanggapan responden yang paling besar nilainya adalah indikator Konfirmasi Harapan sebesar 72,33% pada ukuran pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anak dari orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 78% dan rata – rata tanggapan responden yang nilainya paling rendah adalah indikator Membeli lagi (*Re-purchase*) sebesar 60,06% pada ukuran Membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 43,6%.

4.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa

Untuk menganalisis hubungan berdasarkan total skor antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan orang tua siswa, maka dihasilkan sebagai berikut:

Tabel 49
Analisis Korelasi Rank Spearman
Correlations

		KualitasPelayanan_ X	KepuasanOrangTuaSiswa_Y	
Spearman's rho	KualitasPelayanan_X	Correlation Coefficient	1,000	
		Sig. (2-tailed)	.	
		N	110	
	KepuasanOrangTuaSiswa_Y	Correlation Coefficient	,329**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	110	110

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

Sumber : Ouput SPSS23, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa, berdasarkan output SPSS tersebut dapat diketahui bahwa korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa sebesar 0,329. Karena nilai koefisien berada pada rentang 0,20 - 0,399 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa adalah rendah.

Berdasarkan tingkat signifikansi diketahui bahwa nilai signifikansinya $0,00 < 0,05$ hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa yang signifikan dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan positif terbukti.

4.5 Interpretasi dan Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengolahan data kuesioner menggunakan program SPSS yang telah dilakukan, maka pembahasan terhadap hipotesis penelitian sebagai berikut :

4.5.1 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan

Dilihat dari hasil pengumpulan data, maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata tanggapan responden sebesar 64,7% dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60% - 80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur baik, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan baik dari responden mengenai pernyataan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kemudian tanggapan responden dari indikator kualitas pelayanan yang menunjukkan nilai tertinggi terdapat pada indikator Kehandalan dengan nilai sebesar 72,2% orang tua siswa menilai tinggi dilihat dari segi memberikan keakuratan informasi yang dapat diberikan kepada orang tua siswa, memiliki guru yang mampu memberikan pembelajaran dan mengenai perubahan positif pasca pembelajaran. Dan hal itu memberikan pengaruh yang baik dalam kepuasan orang tua siswa dalam hal membeli jasa di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Tanggapan responden yang nilainya paling kecil adalah indikator Jaminan sebesar 56% pada ukuran Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas sebesar 44,18%.

Berdasarkan dari segi manajemen pemasaran dimana kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara orang tua siswa dengan guru atau hal – hal lain yang disediakan oleh lembaga pendidikan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan orang tua siswa (Gronross) jika dilihat dari hasil tanggapan responden Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan orang tua siswa. Jika harapan orang tua siswa ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan orang tua

tersebut tersebut akan merasa puas. Bila yang dialami dan dirasakan orang tua siswa tidak sesuai dengan harapannya, misalnya pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap dan pembelajarannya nya tidak baik, sudah dapat dipastikan orang tua siswa tidak merasa puas. Karena adanya kepuasan yang dirasakan orang tua siswa, menimbulkan respon positif berupa terjadinya pembelian ulang, dan mengajurkan orang tua lain agar membeli produk yang sama.

4.5.2 Tanggapan Responden Kepuasan Orang Tua Siswa

Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan orang tua siswa memiliki rata-rata tanggapan responden sebesar 67.47% dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60% - 80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa orang tua siswa puas untuk melakukan pembelian ulang di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan puas dari responden mengenai pernyataan membeli lagi, merekomendasikan (*word of mouth*) dan konfirmasi harapan. Hasil rata-rata tanggapan responden per indikator tanggapan responden yang paling besar nilainya yang harus dipertahankan oleh Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yaitu indikator konfirmasi harapan sebesar 72.33% pada ukuran konfirmasi harapan sebesar 78% dan rata-rata tanggapan responden yang nilainya paling rendah yang harus diperbaiki oleh Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yaitu indikator membeli lagi sebesar 60,06% pada ukuran Fasilitas sesuai dengan harapan orang tua Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sebesar 43,6 %.

Berdasarkan dari segi pemasaran kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan (Juran) jika dilihat dari hasil tanggapan responden Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur sudah memaksimalkan dalam memberikan kepuasan orang tua siswa mulai dari melakukan pembelian ulang, merekomendasikan nya dan konfirmasi harapan. Namun Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur tersebut kurang memaksimalkan dalam hal membeli ulang kepada konsumen mengenai fasilitas, harga dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa.

4.5.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang tua siswa

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi *Spearman Rank* antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa mempunyai hubungan yang rendah dengan nilai sebesar 0,329%, dimana skor tersebut berada pada interval 0,20 - 0,399 artinya bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mempunyai hubungan yang rendah. Lalu, di dalam hasil uji hipotesis koefisien korelasi menunjukkan bahwa nilai signifikansinya $0,00 < 0,05$ hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa yang signifikan dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan positif terbukti.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Ika Yanni Hadi dan Soegeng Wahyoedi menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa.

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur terbukti.

Berdasarkan dari segi manajemen pemasaran pada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang rendah antara hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur, hal tersebut membuktikan bahwa jika harapan orang tua siswa ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Jika dilihat dari identifikasi masalah Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur harus meningkatkan daya tanggap yang dimiliki oleh guru nya sehingga hal tersebut akan berdampak pada membeli lagi mengenai fasilitas, harga dan pelayanan yang sesuai dengan harapan orang tua siswa.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penilaian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Dimana sampel penelitian ini merupakan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dilihat dari hasil pengumpulan data, maka dapat diketahui bahwa :

1. Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata tanggapan responden sebesar 64,7% dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60% - 80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur relatif baik
2. Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan orang tua siswa memiliki rata-rata tanggapan responden sebesar 67,47% dimana rata-rata tersebut berada pada interval (60% - 80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa orang tua siswa relatif setuju memutuskan untuk melakukan pembelian pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.
3. Berdasarkan hasil analisis korelasi rank spearman antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa mempunyai hubungan yang lemah dengan nilai sebesar 0,329 dimana skor tersebut berada pada interval 0,20-0,399 artinya bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mempunyai hubungan yang rendah. Didalam hasil uji hipotesis koefisien korelasi menunjukkan bahwa tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$ hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa yang signifikan dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan yang positif terbukti.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa yang menggunakan jasa pendidikan pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur maka peneliti menyarankan agar dapat mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dengan cara :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang berbentuk bukti fisik dan informasi, pihak Sekolah membuat pengajuan renovasi sekolah sesuai dengan standarisasi kepada Menteri Pendidikan Nasional dengan membangun

ruang perpustakaan prasarana lainnya, untuk hal lainnya pihak sekolah bisa bekerja sama dengan warga dengan mendonasikan buku buku yang tidak terpakai namun layak baca atau dengan organisasi pecinta buku/perpustakaan keliling guna para siswa di sekolah dapat belajar membaca serta mendapatkan ilmu dari buku buku yang ada untuk mereka baca. Serta jaminan informasi kepada orang tua yang dapat pihak sekolah lakukan dengan meminta no *handphone* orang tua murid guna untuk menginformasikan secara langsung dari wali guru kelas masing masing dari informasi pembelajaran, keaktifan siswa, atau permasalahan siswa saat berada dilingkungan sekolah atau jika tidak dengan mengumpulkan para orang tua siswa 3 minggu sekali guna untuk menginformasikan perkembangan siswa.

2. Memperbaiki fasilitas sekolah menjadi sesuai dengan prosedur Peraturan Menteri Pendidikan Nasional dan mempromosikan serta pemasaran dari pihak sekolah lebih di tingkatkan lagi, juga bisa bekerja sama dengan orang tua siswa yang merasa puas terhadap Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur dengan merekomendasikan kepada orang tua lainnya atau kepada kampungnya masing-masing dengan memberitahukan hasil lulusan Sekolah Dasar Negeri Sukatani ke Sekolah Menengah Pertama dan prestasi yang di raih selama masa belajar disekolah untuk daya tarik para orang tua.

➤ Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian mengenai Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua siswa pada sekolah dasar perlu untuk diteliti lebih dalam lagi, dengan lokasi yang berbeda, responden yang berbeda dan menambah variabel yang berbeda karena akan menghasilkan temuan yang baru dalam penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mendalami lebih lanjut variabel kualitas pelayanan dengan sumber yang lebih banyak lagi agar hasil penelitian dapat lebih koferensif dan dapat lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew F. Sikula (2011), *personel and human resaurce management*.Bandung Erlangga
- AA Anwar Prabu Mangkunegara, tahun 2006, *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pen. PT Refika Aditama
- Anwar Prabu Mangkunegara (2008). *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:UPP AMP YKPN
- Dessler, Gary. 2011. *Human Resources Management Twelfth Edition, New Jersey Ameriica, Pearson*.
- Edy Sutrisno, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT Pustaka Media Group Erlangga
- Edy Sutrisno, 2011. *Tujuan MSDM*, Rineka Cipta : Jakarta.
- M.Yani (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT.Indeks Jakarta.
- Richard L. Draft (2006), *Manajemen*, edisi ke enam. Buku Dua, Jakarta : Salemba Empat
- Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, STIE YKPN
- Hasibuan, 2005. *Kedisiplinan Kerja*, Rineka Cipta : Jakarta.
- Hasibuan, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta : Bumi Aksara
- Ike K. Rachmawati (2008),*Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, edisi Revisi Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offsset.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, edisi Revisi Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offsset
- Sedarmayanti , 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika
- Wirawan. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Oganisasi*, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Rivai, Veithzal, (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk perusahaan: dari teori dan praktik*. Jakarta. PT. Raja Grapindo Persada
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung
- Sugiono (2012). *Metode Penelitian Survei*.Jakarta.LPIES
- Sukarno dalam Sutrisno (2012). *Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia*,Jakarta Pusat:Penerbit Lentera ilmu Cendekia

Supangkat (2008). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta:Yayasan Agro
Ekonomika

Sutrisno (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT.Ghalia Indonesia.

LAMPIRAN

KUESIONER

No Responden :

Responden yang terhormat,

Saya Rendi Faozi, salah satu mahasiswa dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor, yang saat ini sedang dalam proses penyusunan skripsi dengan judul “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN ORANG TUA SISWA YANG MENGGUNAKAN JASA PENDIDIKAN SEKOLAH DASAR NEGERI SUKATANI CIANJUR”.

Sebagaimana salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi tersebut, penulis memerlukan data-data untuk di analisis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk mengisi dan menjawab kuesioner ini dengan lengkap dan benar sesuai dengan keinginan Bapak/Ibu/Saudara/i.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk pengisian kuesioner :

Berilah tanda silang (X) sesuai dengan jawaban yang anda tentukan.

1. Data Responden

- | | |
|------------------------|-------------------|
| 1. Jenis Kelamin | 4. Pekerjaan |
| a. Pria | a. Pegawai Negeri |
| b. Wanita | b. Pegawai Swasta |
| 2. Usia | c. Wiraswasta |
| a. <20 tahun | d. Pelajar |
| b. 21 s/d 30 tahun | e. Lainnya |
| c. 31 s/d 40 tahun | 5. Pendapatan |
| d. 41 s/d 50 tahun | a. > 3.000.000 |
| e. > 50 tahun | b. 3.000.000 |
| 3. Pendidikan Terakhir | c. 2.000.000 |
| a. SD / Sederajat | d. 1.000.000 |
| b. SLTP / Sederajat | e. < 1.000.000 |
| c. SLTA / Sederajat | |
| d. Diploma (D1-D3) | |
| e. Sarjana (S1) | |

Isilah kolom penilaian sesuai pendapat anda dengan memberikan tanda silang (X).

Parameter penilaian sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju

3 = Ragu-ragu

5 = Sangat Setuju

2 = Tidak Setuju

4 = Setuju

Pernyataan Kualitas Pelayanan (X) Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur.

Tangible (Bukti Fisik)

o	Pernyataan					
	Penampilan karyawan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang rapi dan bersih					
	Peralatan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang lengkap					
	Ruang kelas Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang rapi dan bersih					

Reliability (Kehandalan)

o	Pernyataan					
	Keakuratan Informasi yang dapat diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur kepada orang tua siswa					
	Guru Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memberikan pembelajaran yang mudah dipahami					
	Perubahan positif pasca pembelajaran di Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur					

Responsiveness (Daya Tanggap)

o	Pernyataan					
	Guru Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur yang cepat tanggap dalam menangani keluhan orang tua siswa					
	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu merespon persoalan dan keluhan orang tua siswa					
	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memenuhi permintaan khusus dari orang tua siswa					

Assurance (Jaminan)

o	Pernyataan					
0	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan bahasa yang jelas					
1	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan kredibilitas atau kepercayaan berupa jaminan atas pendidikan					
2	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur menjamin keamanan dan kenyamanan siswa					

Emphaty (Empati)

o	Pernyataan					
	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan perhatian khusus kepada orang tua siswa					
	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial					
	Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur mampu memenuhi keinginan orang tua siswa					

Pernyataan Kepuasan Konsumen (Y) pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur**Re-purchase (Membeli lagi)**

o	Pernyataan					
	membeli lagi karena puas dengan pelayanan yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur					
	Membeli lagi karena fasilitas sesuai dengan yang diharapkan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur					
	Membeli lagi karena harga relative terjangkau yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur					

Word of mouth (Merekomendasikan)

o	Pernyataan					
	Ketersediaan merekomendasikan kepada					

	orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur					
	Puas dengan pelayanan yang diberikan dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur					
	Lokasi Sekolah Dasar Negeri Sukatani yang strategis					

Konfirmasi Harapan

o	Pernyataan					
	Pembelajaran yang diberikan sesuai dengan keinginan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur					
	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pembelajaran yang diberikan Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur					
	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur					

No	Kualitas Pelayanan														Kepuasan Orang Tua Siswa								
	Ite m1	Ite m2	Ite m3	Ite m4	Ite m5	Ite m6	Ite m7	Ite m8	Ite m9	Ite m10	Ite m11	Ite m12	Ite m13	Ite m14	Ite m1	Ite m2	Ite m3	Ite m4	Ite m5	Ite m6	Ite m7	Ite m8	Ite m9
1	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2
2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3
3	4	2	4	4	5	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	5	3
4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4
5	4	2	4	5	4	4	4	3	4	2	5	3	4	4	4	2	5	4	4	5	3	4	4
6	5	2	3	4	5	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4
7	4	2	3	3	4	2	5	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3
8	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3
9	3	1	3	3	4	3	4	3	3	1	3	2	4	3	4	1	4	3	3	4	4	4	3
10	4	2	3	4	4	5	5	5	3	2	4	3	3	5	3	2	5	4	4	5	4	4	4
11	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
12	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5
13	4	3	4	3	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4
14	4	2	4	5	3	2	5	4	4	2	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	5	3	4
15	4	1	5	4	5	5	4	5	3	1	3	4	3	4	3	1	4	3	4	4	4	5	4
16	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5
17	3	2	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	3	3	4	2	3	3
18	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
19	3	2	3	3	5	5	4	4	3	2	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4
20	5	2	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	4	5	5
21	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3
22	5	2	5	4	5	2	5	5	4	2	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	5	5	5
23	3	1	4	4	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	3	1	2	3	4	2	4	4	4
24	4	2	3	3	5	3	4	3	5	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	4
25	5	2	4	4	4	5	3	4	4	2	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5
26	3	2	5	4	4	4	4	4	4	2	5	3	3	3	3	2	4	5	3	4	4	4	3
27	4	2	3	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	3	5	2	5	4	4	5	4	3	4
28	5	2	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	2	3	4	1	3	5	4	4
29	4	2	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	3	4	3	2	5	4	5	5	4	5	5
30	3	1	4	4	4	5	3	4	3	1	3	2	2	2	3	1	3	3	4	4	2	2	4
31	3	2	4	5	4	5	4	3	3	2	5	4	5	5	1	2	5	5	3	4	4	4	5
32	4	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	1	1	4	3	3	4	2	3	4	3	4
33	4	2	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	1	2	3	4	3	4	5	5	2
34	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	2	2	3	5	2	4	4	4	5	3	4	4
35	4	2	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	1	4	2	4	3	1	4	4	3	2
36	4	4	4	5	3	3	4	2	4	3	1	5	1	1	2	2	4	4	4	4	5	4	3
37	5	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	4

38	5	2	4	4	5	4	3	5	5	3	3	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	4
39	3	1	3	3	4	5	3	2	2	4	2	4	2	1	3	2	4	4	4	5	3	4	2
40	2	2	3	3	4	4	2	4	2	3	4	2	3	4	4	1	1	5	4	4	4	4	3
41	5	2	5	4	4	4	3	2	3	4	5	3	3	3	2	5	4	5	1	4	4	4	2
42	4	2	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	1	1	1	1	4	5	5	3	4	3	4
43	4	2	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	1	4	3	2	1	2	3	5	5	5	4
44	5	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	1	2	2	4	4	2	4	4	4	5
45	4	2	3	5	4	3	3	2	4	3	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	4	4	4
46	3	2	3	5	5	3	2	5	1	3	2	2	5	4	1	2	1	4	3	4	5	3	3
47	4	3	4	5	5	3	4	2	2	2	3	4	1	3	4	2	3	3	4	3	1	3	2
48	2	3	5	4	3	4	2	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	2	2	1	3	3	5
49	4	2	5	4	4	3	5	4	3	2	5	4	2	5	5	1	4	2	4	4	4	1	2
50	4	2	4	4	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	2	3	4	4	4
51	4	2	3	4	4	4	1	4	1	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	5	4	4	2
52	3	3	4	5	4	5	4	2	5	1	2	1	3	3	2	3	4	3	5	4	5	1	2
53	3	3	4	4	4	5	3	2	1	2	4	4	4	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3
54	4	2	5	3	3	4	4	5	4	1	5	4	1	3	1	2	3	3	4	4	3	3	2
55	2	2	3	5	1	3	5	4	3	2	4	4	4	4	3	1	1	3	2	3	4	5	1
56	5	1	5	4	1	2	3	3	5	3	1	5	5	2	3	3	4	1	3	5	4	5	5
57	1	3	4	3	3	5	2	4	2	1	2	1	2	5	2	2	3	4	4	5	4	1	3
58	4	2	4	2	4	5	4	2	5	1	4	3	1	4	3	5	3	4	4	4	3	4	2
59	4	3	3	3	4	4	4	4	2	1	4	5	4	3	3	2	4	2	4	3	3	1	5
60	4	3	3	2	1	3	3	5	3	1	2	4	5	3	2	2	4	1	3	1	4	3	1
61	2	4	4	5	4	2	5	2	3	2	1	4	1	1	3	4	1	4	4	4	3	5	2
62	5	2	5	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	5	3	4	1	3
63	4	2	5	2	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	2	1	3	1	2	3	4	3	4
64	1	2	5	4	5	3	4	2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	1	5	3
65	5	1	4	1	4	4	3	4	2	2	3	5	2	4	2	3	4	2	4	5	4	4	3
66	4	3	2	4	1	5	4	2	3	1	4	3	4	2	3	2	4	5	4	4	4	1	2
67	3	3	3	5	4	5	5	3	1	2	2	3	4	1	4	2	1	2	4	5	4	4	4
68	3	5	3	5	4	2	2	2	3	2	4	3	5	3	5	5	4	2	5	4	5	5	5
69	3	2	4	4	1	2	4	2	3	1	2	4	4	3	5	1	4	4	3	4	5	1	2
70	3	4	3	1	3	4	4	4	2	1	4	5	3	1	2	3	1	3	3	4	5	4	4
71	3	4	3	4	3	3	4	5	4	2	3	2	4	5	2	2	4	3	3	4	2	3	5
72	1	4	2	2	3	4	3	2	2	2	1	5	2	4	4	1	5	1	4	5	3	5	2
73	4	4	4	2	1	5	5	3	1	3	4	4	2	3	4	2	5	4	4	4	3	1	2
74	2	2	5	3	5	2	4	1	3	3	2	3	2	5	4	2	5	2	2	4	3	4	3
75	3	1	3	3	1	3	2	3	3	1	4	5	5	4	5	2	5	1	4	4	1	4	5
76	4	2	3	4	3	4	4	2	2	2	5	1	4	3	1	4	4	1	4	5	4	2	1
77	4	2	2	1	4	5	4	2	3	1	1	3	3	3	3	1	1	4	5	4	4	5	4

78	4	1	4	3	5	5	4	4	1	2	5	3	2	3	3	1	4	5	4	4	5	5	2
79	1	2	3	3	4	5	4	4	2	2	4	5	2	2	4	2	3	5	3	4	3	2	3
80	2	4	4	4	3	4	4	1	5	3	2	4	4	2	3	1	4	5	4	1	4	4	2
81	3	1	4	1	4	3	3	4	2	2	3	4	1	3	2	3	2	4	3	3	5	3	2
82	4	1	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	5	2	4	1	4	3	5	5	1
83	4	1	3	1	3	3	5	2	4	2	3	2	3	4	2	2	4	3	4	4	4	2	4
84	5	2	1	5	2	2	4	4	2	2	1	5	5	2	4	1	2	2	2	4	3	4	4
85	4	3	2	3	3	4	2	4	5	2	5	4	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3
86	1	2	4	1	5	2	4	2	2	1	1	4	1	2	3	3	4	1	4	1	5	2	3
87	4	4	5	2	2	5	4	3	5	2	4	4	5	3	3	2	5	4	4	5	3	5	3
88	5	2	3	3	4	3	4	3	2	3	1	3	5	4	2	1	4	2	3	5	4	2	3
89	4	2	4	4	2	4	4	4	2	5	3	5	1	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2
90	2	4	5	3	5	4	5	5	1	2	3	4	2	3	5	1	5	3	4	4	5	3	2
91	4	1	2	5	5	2	4	5	3	2	2	2	3	3	4	4	5	3	5	1	5	3	2
92	3	2	3	1	2	4	4	2	1	1	3	1	1	3	2	1	5	4	4	5	5	5	5
93	3	1	2	3	2	3	2	4	2	2	4	4	5	4	4	2	5	2	4	4	5	2	5
94	1	4	3	3	4	4	4	2	4	2	2	3	2	2	5	2	2	3	2	4	5	4	5
95	2	3	4	1	5	4	5	4	2	1	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	5	2	1
96	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	2	3	1	3	5	1	4	3	3	4	4	3	4
97	5	1	1	5	2	2	4	1	3	3	3	1	3	3	4	2	4	4	4	4	5	3	4
98	4	2	3	2	3	4	5	4	2	4	4	3	2	4	2	2	3	2	3	4	5	2	4
99	5	2	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	1	2	4	1	4	1	5	3	5	4	1
100	2	2	1	2	2	5	4	3	4	2	3	3	3	5	3	2	5	3	4	5	4	2	2
101	4	2	3	4	2	5	5	3	1	2	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4
102	3	1	1	5	2	2	5	3	3	2	5	5	2	4	3	1	5	2	4	4	4	4	5
103	4	2	3	2	4	1	4	1	2	2	4	4	1	4	4	3	5	5	2	4	4	5	1
104	4	3	2	4	3	4	2	1	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	4
105	5	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	5
106	4	2	3	4	1	1	3	5	4	3	1	1	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3
107	4	2	2	1	5	1	5	1	3	1	4	4	2	2	3	1	4	3	3	4	2	4	2
108	3	1	3	4	2	4	4	1	1	1	4	2	3	4	2	2	4	4	4	3	5	4	5
109	3	1	2	4	5	1	2	4	3	1	3	3	2	4	4	2	2	5	4	4	3	4	1
110	1	2	1	3	4	3	3	3	5	2	4	3	4	5	4	2	4	2	2	4	4	4	3



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN CIANJUR
KKORDINATOR PENDIDIKAN KECAMATAN CIBEBER

SEKOLAH DASAR NEGERI SUKATANI

Alamat : Kp. Tegalgudang, Ds. Mayak, Kec. Cibeber-Cianjur 43262 Telp. 336 433

SURAT KETERANGAN

Nomor : 421.2/016/SD-35/IX/2018

Kepala Sekolah SD Negeri Sukatani Koordinator Pendidikan Kecamatan Cibeber Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cianjur, menerangkan bahwa :

Nama : **RENDI FAOZI**
NIM : 021114438
Semester : VIII
Tahun : 2014/2015
Program Studi : S.1 /Manajemen
Fakultas : Ekonomi Pakun Bogor

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di SD Negeri Sukatani Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur, pada tanggal 02 s/d 28 Juli 2018 guna melengkapi data dalam penyusunan Skripsi yang berjudul : "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur".

Demikian keterangan ini dibuat, untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.



Cibeber, 28 Juli 2018

Kepala SDN Sukatani

AGUS HIDAYAT, S.Pd

NIP. 19641231 198603 1 160