

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DAN ORANGTUA PESERTA DIDIK

Ruri Puspita Sari
Bambang Budi Wiyono

E-mail: ruri_thox@yahoo.co.id
Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang 5 Malang 65145

Abstract: The purpose of this study describe the service quality of the school, students' satisfaction, parental satisfaction learners, determine the effect of service quality and satisfaction of school learners, the influence between service quality and satisfaction of parents of school students, the influence of service quality on satisfaction school students and parents SMK students in a city of Malang. This study uses a quantitative approach with a descriptive correlational design. Its population students and parents of students in SMK as the city of Malang with sampling using proportional stratified random sampling. Data analysis using descriptive analysis and multiple regressions. The results show the quality of school services in either category, the level of satisfaction of the students in the medium category, the level of satisfaction of parents of learners in the medium category, there is a significant influence on satisfaction of service quality school students, there was a significant effect of school service quality to satisfaction of parents of participants students, and no significant effect on satisfaction of service quality school students and parents of students.

Abstrak: Tujuan penelitian ini mendeskripsikan kualitas pelayanan sekolah, kepuasan peserta didik, kepuasan orangtua peserta didik, mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan sekolah dan kepuasan peserta didik, pengaruh antara kualitas pelayanan sekolah dan kepuasan orangtua peserta didik, pengaruh antara kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif korelasional. Populasinya adalah peserta didik dan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang. Pengambilan sampel menggunakan teknik proporsional stratified random sampling. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan sekolah dalam kategori baik, tingkat kepuasan peserta didik dalam kategori sedang, tingkat kepuasan orangtua peserta didik dalam kategori sedang, ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik, ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan orangtua peserta didik, dan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan peserta didik, kepuasan orangtua peserta didik

Pendidikan yang berkualitas dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari sektor pendidikan, pemberdayaan lembaga pendidikan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan itu sendiri yang dicerminkan melalui tingkat pelayanan lembaga pendidikan kepada konsumennya.

Peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan tentu mengharapkan, bahwa sekolah

yang dituju mampu memenuhi kebutuhannya dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Tidak hanya peserta didik sebagai pengguna jasa dari sekolah yang memiliki harapan akan terpenuhinya kebutuhan ilmu pengetahuan, orangtua peserta didik juga memiliki harapan demikian. Menurut Kotler (dalam Ismail 2010: 117), kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, sehingga pada dasarnya terdapat hubungan yang

erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Namun, penyediaan pelayanan yang berkualitas tidaklah mudah. Hal ini tercermin pada pemberitaan yang disampaikan melalui media massa mengenai lemahnya pelayanan yang diberikan sekolah. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri se-Kota Malang akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas apabila sekolah mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai. Berdasarkan uraian di atas, mengingat pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan sekolah terhadap peserta didik maupun orangtua peserta didik sebagai pelanggannya, maka penelitian ini difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan dengan judul pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik dan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang sejumlah 20.370. berdasarkan rumus *Slovin*, jumlah populasinya $N = 20.370$ diperoleh sampel sejumlah $N = 391$. Untuk menentukan anggota sampel, penelitian ini menggunakan teknik *Stratified Proportioned Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang menggabungkan antara teknik berstrata, proporsi, dan acak (Arikunto, 2006: 122). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal (*Skala Likert*) yang kemudian ditransformasikan menjadi data interval melalui *Method Successive Interval* (MSI). Alat utama pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yang disusun berdasarkan konsep pengukuran *Skala Likert*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan regresi berganda. Teknik analisis deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan

keadaan atau status fenomena. Sedangkan analisis regresi untuk menggambarkan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

HASIL

Deskriptif data yang disajikan dalam penelitian ini adalah gambaran kondisi kualitas pelayanan sekolah, tingkat kepuasan peserta didik, dan tingkat kepuasan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan, yaitu derajat pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta didik maupun orangtua peserta didik serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi atau melebihi harapan mereka yang diketahui melalui penilaian responden.

Bukti Fisik

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 391 peserta didik, 203 orang atau sebesar 51,9% peserta didik menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa bukti fisik di SMK Negeri se-Kota Malang dalam kategori sangat tinggi, 182 orang atau sebesar 46,5% peserta didik menyatakan bahwa bukti fisik dalam kategori sedang, dan 6 orang atau sebesar 1,5% peserta didik menyatakan bahwa bukti fisik dalam kategori rendah.

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 391 orangtua peserta didik, 298 orang atau sebesar 76,2% orangtua peserta didik menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa bukti fisik di SMK Negeri se-Kota Malang dalam kategori sangat tinggi, 89 orang atau sebesar 22,8% orangtua peserta didik menyatakan bahwa bukti fisik dalam kategori sedang, dan 4 orang atau sebesar 1% orangtua peserta didik menyatakan bahwa bukti fisik dalam kategori rendah.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (Peserta Didik)

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	66,308661-88,962990	Tinggi	203	51,9%
2.	43,654330-66,308660	Sedang	182	46,5%
3.	21,000000-43,654329	Rendah	6	1,5%
Total			391	100%

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (Orangtua Peserta Didik)

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	31,750304-42,125454	Tinggi	298	76,2%
2.	21,375151-31,750303	Sedang	89	22,8%
3.	11,000000-21,375150	Rendah	4	1%
Total			391	100%

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Keandalan (Peserta Didik)

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	24,687312-33,530966	Tinggi	130	33,2%
2.	15,843655-24,687311	Sedang	243	62,1%
3.	7,000000-15,843654	Rendah	18	4,6%
Total			391	100%

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Keandalan (Orangtua Peserta Didik)

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	11,399670-15,099503	Tinggi	302	77,2%
2.	7,699834-11,399669	Sedang	78	19,9%
3.	4,000000-7,699833	Rendah	11	2,8%
Total			391	100%

Keandalan

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 391 peserta didik, 130 orang atau sebesar 33,2% peserta didik menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa keandalan di SMK Negeri se-Kota Malang dalam kategori sangat tinggi, 243 orang atau sebesar 62,1% peserta didik menyatakan bahwa keandalan dalam kategori sedang, dan 18 orang atau sebesar 4,6% peserta didik menyatakan bahwa keandalan dalam kategori rendah.

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 391 orangtua peserta didik, 302 orang atau sebesar 77,2% orangtua peserta didik menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa keandalan di SMK Negeri se-Kota Malang dalam kategori sangat tinggi, 78 orang atau sebesar 19,9% orangtua peserta didik menyatakan bahwa keandalan dalam kategori sedang, dan 11 orang atau sebesar 2,8% orangtua peserta didik menyatakan bahwa keandalan dalam kategori rendah.

Daya Tanggap

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 391 peserta didik, 124 orang atau sebesar 31,7%

peserta didik menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa daya tanggap di SMK Negeri se-Kota Malang dalam kategori sangat tinggi, 239 orang atau sebesar 61,1% peserta didik menyatakan bahwa daya tanggap dalam kategori sedang, dan 28 orang atau sebesar 7,2% peserta didik menyatakan bahwa daya tanggap dalam kategori rendah.

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 391 orangtua peserta didik, 242 orang atau sebesar 61,9% orangtua peserta didik menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa daya tanggap di SMK Negeri se-Kota Malang dalam kategori sangat tinggi, 134 orang atau sebesar 34,3% orangtua peserta didik menyatakan bahwa daya tanggap dalam kategori sedang, dan 15 orang atau sebesar 3,8% orangtua peserta didik menyatakan bahwa daya tanggap dalam kategori rendah.

Jaminan

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 391 peserta didik, 142 orang atau sebesar 36,3% peserta didik menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa jaminan di SMK Negeri se-

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Peserta Didik)

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	33,430185-45,145276	Tinggi	124	31,7%
2.	21,715092-33,430184	Sedang	239	61,1%
3.	10,000000-21,715091	Rendah	28	7,2%
Total			391	100%

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Orangtua Peserta Didik)

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	17,662307-23,493459	Tinggi	242	61,9%
2.	11,831153-17,662306	Sedang	134	34,3%
3.	6,000000-11,831152	Rendah	15	3,8%
Total			391	100%

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Jaminan (Peserta Didik)

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	27,304785-36,957177	Tinggi	142	36,3%
2.	17,652392-27,304784	Sedang	228	58,3%
3.	8,000000-17,652391	Rendah	21	5,4%
Total			391	100%

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Jaminan (Orangtua Murid)

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	20,164186-26,746278	Tinggi	260	66,5%
2.	13,582093-20,164185	Sedang	118	30,2%
3.	7,000000-13,582092	Rendah	13	3,3%
Total			391	100%

Kota Malang dalam kategori sangat tinggi, 228 orang atau sebesar 58,3% peserta didik menyatakan bahwa jaminan dalam kategori sedang, dan 21 orang atau sebesar 5,4% peserta didik menyatakan bahwa jaminan dalam kategori rendah.

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 391 orangtua peserta didik, 260 orang atau sebesar 66,5% orangtua peserta didik menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa jaminan di SMK Negeri se-Kota Malang dalam kategori sangat tinggi, 118 orang atau sebesar 30,2% orangtua peserta didik menyatakan bahwa jaminan dalam kategori sedang, dan 13 orang atau sebesar 3,3% orangtua peserta didik menyatakan bahwa jaminan dalam kategori rendah.

Empati

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 391 peserta didik, 135 orang atau sebesar 34,5% peserta didik menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa empati di SMK Negeri se-Kota Malang dalam kategori sangat tinggi, 226 orang atau sebesar 57,8% peserta didik menyatakan bahwa empati dalam kategori sedang, dan 30 orang atau sebesar 7,7% peserta didik menyatakan bahwa empati dalam kategori rendah.

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 391 orangtua peserta didik, 236 orang atau sebesar 60,4% orangtua peserta didik menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa empati di SMK Negeri se-Kota Malang dalam kategori sangat tinggi, 145 orang atau sebesar 37,1% orangtua

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Empati Pegawai (Peserta Didik)

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	23,970238-32,455355	Tinggi	135	34,5%
2.	15,485118-23,970237	Sedang	226	57,8%
3.	7,000000-15,485117	Rendah	30	7,7%
Total			391	100%

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Empati Pegawai (Orangtua Murid)

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	14,450432-19,175646	Tinggi	236	60,4%
2.	9,725214-14,450431	Sedang	145	37,1%
3.	5,000000-9,725214	Rendah	10	2,6%
Total			391	100%

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Peserta Didik

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	30,832920-42,749378	Tinggi	55	14,1%
2.	18,916459-30,832919	Sedang	328	83,9%
3.	7,000000-18,916458	Rendah	8	2,0%
Total			391	100%

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Orangtua Murid

No.	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
1.	27,491451-38,237175	Tinggi	40	10,2%
2.	16,745725-27,491450	Sedang	340	87,0%
3.	6,000000-16,745724	Rendah	11	2,8%
Total			391	100%

peserta didik menyatakan bahwa empati dalam kategori sedang, dan 10 orang atau sebesar 2,6% orangtua peserta didik menyatakan bahwa empati dalam kategori rendah.

Kepuasan Peserta Didik

Berdasarkan Tabel 11, sebanyak 55 atau sebesar 14,1% peserta didik merasa sangat puas akan pelayanan yang diberikan oleh SMKN se-Kota Malang, 328 atau sebesar 83,9% peserta didik merasa cukup puas akan pelayanan yang diberikan oleh SMKN se-Kota Malang, dan sebanyak 8 atau sebesar 2% peserta didik merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh SMKN se-Kota Malang.

Kepuasan Orangtua Peserta Didik

Berdasarkan Tabel 12, sebanyak 40 atau sebesar 10,2% orangtua peserta didik merasa sangat puas akan pelayanan yang diberikan oleh SMKN se-Kota Malang, 340 atau sebesar 87% orangtua peserta didik merasa cukup puas akan pelayanan yang diberikan oleh SMKN se-Kota Malang, dan sebanyak 11 atau sebesar 2,8% orangtua peserta didik merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh SMKN se-Kota Malang.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis 1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik)

Hipotesis yang akan diuji secara statistik dalam penelitian ini menyatakan, bahwa "Diduga

bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Hasil analisis data yang dilakukan dengan teknik Regresi Ganda diperoleh $F_{hit} = 46,172$; Signifikan $F < 0,05$ pada taraf kepercayaan 0,05 sehingga disimpulkan H_0 di atas ditolak (*rejected*). Hal ini berarti, bahwa subvariabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang.

Hipotesis 2 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Orangtua Peserta Didik)

Hipotesis yang akan diuji secara statistik dalam penelitian ini menyatakan, bahwa “Diduga bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Hasil analisis data yang dilakukan dengan teknik Regresi Ganda diperoleh = 33,705; Signifikan $F < 0,05$ pada taraf kepercayaan 0,05 sehingga disimpulkan H_0 di atas ditolak (*rejected*). Hal ini berarti bahwa subvariabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang.

Hipotesis 3 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Kepuasan Orangtua Peserta Didik)

Hipotesis yang akan diuji secara statistik dalam penelitian ini menyatakan, bahwa “Diduga bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Hasil analisis data yang dilakukan dengan teknik Regresi Ganda diperoleh = 43,680; Signifikan $F < 0,05$ pada taraf kepercayaan 0,05 sehingga disimpulkan H_0 di atas ditolak (*rejected*). Hal ini berarti, bahwa subvariabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik dan

orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang.

Hipotesis 4 (Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Peserta Didik)

Hipotesis statistik (H_0) keempat yang diuji menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan yaitu bukti fisik secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Subvariabel bukti fisik memiliki $t_{hit} = 2,391$ dengan Signifikansi $t < 0,05$ dimana Beta = 0,137, koefisien Korelasi *Product Moment Pearson* (r_{x1y1}) = 0,470, koefisien semi parsial ($r_{x1(x2x3x4x5,y1)}$) = 0,096 dan koefisien korelasi parsial ($r_{x1y1.x2x3x4x5}$) = 0,121. Dari bukti hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan bukti fisik terhadap kepuasan peserta didik, sehingga menolak H_0 yang telah dirumuskan dan tidak menolak H_1 .

Hipotesis 5 (Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Peserta Didik)

Hipotesis statistik (H_0) kelima yang diuji menyatakan, bahwa “Diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Subvariabel keandalan memiliki $t_{hit} = 1,475$ dengan Signifikansi $t < 0,05$ dimana Beta = 0,088, koefisien Korelasi *Product Moment Pearson* (r_{x2y1}) = 0,456, koefisien semi parsial ($r_{x2(x1x3x4x5,y1)}$) = 0,059 dan koefisien korelasi parsial ($r_{x2y1.x1x3x4x5}$) = 0,075. Dari bukti hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan keandalan terhadap kepuasan peserta didik, sehingga menolak H_0 yang telah dirumuskan dan tidak menolak H_1 .

Hipotesis 6 (Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Peserta Didik)

Hipotesis statistik (H_0) keenam yang diuji menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan yaitu daya tanggap secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Subvariabel daya tanggap memiliki $t_{hit} = -0,738$ dengan Signifikansi $t < 0,05$ dimana Beta = -0,050, koefisien Korelasi *Product Moment Pearson* (r_{x3y1}) = 0,467, koefisien semi parsial ($r_{x3(x1x2x4x5,y1)}$) = -0,030 dan koefisien korelasi parsial ($r_{x3y1.x1x2x4x5}$) = -0,038. Dari bukti hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tidak ada

pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan peserta didik, sehingga menerima H_0 yang telah dirumuskan dan menolak H_1 .

Hipotesis 7 (Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Peserta Didik)

Hipotesis statistik (H_0) ketujuh yang diuji menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu jaminan secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Subvariabel jaminan memiliki $t_{hit} = 3,449$ dengan Signifikansi $t < 0,05$ dimana $Beta = 0,237$, koefisien Korelasi *Product Moment Pearson* ($r_{x_4y_1}$) = 0,547, koefisien semi parsial ($r_{x_4(x_1x_2x_3x_5,y_1)}$) = 0,139 dan koefisien korelasi parsial ($r_{x_4y_1.x_1x_2x_3x_5}$) = 0,173. Dari bukti hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan dan kepuasan peserta didik, sehingga menolak H_0 yang telah dirumuskan dan tidak menolak H_1 .

Hipotesis 8 (Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Peserta Didik)

Hipotesis statistik (H_0) kedelapan yang diuji menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu empati secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Subvariabel empati memiliki $t_{hit} = 4,514$ dengan Signifikansi $t < 0,05$ dimana $Beta = 0,293$, koefisien Korelasi *Product Moment Pearson* ($r_{x_5y_1}$) = 0,562, koefisien semi parsial ($r_{x_5(x_1x_2x_3x_4,y_1)}$) = 0,182 dan koefisien korelasi parsial ($r_{x_5y_1.x_1x_2x_3x_4}$) = 0,224. Dari bukti hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara empati dan kepuasan peserta didik, sehingga menolak H_0 yang telah dirumuskan dan tidak menolak H_1 .

Hipotesis 9 (Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Orangtua Peserta Didik)

Hipotesis statistik (H_0) kesembilan yang diuji menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Subvariabel bukti fisik memiliki $t_{hit} = 2,748$ dengan Signifikansi $t < 0,05$ dimana $Beta = 0,168$, koefisien Korelasi *Product Moment*

Pearson ($r_{x_1y_2}$) = 0,426, koefisien semi parsial ($r_{x_1(x_2x_3x_4x_5,y_2)}$) = 0,117 dan koefisien korelasi parsial ($r_{x_1y_2.x_2x_3x_4x_5}$) = 0,139. Dari bukti hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dan kepuasan orangtua peserta didik, sehingga menolak H_0 yang telah dirumuskan dan tidak menolak H_1 .

Hipotesis 10 (Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Orangtua Peserta Didik)

Hipotesis statistik (H_0) kesepuluh yang diuji menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu keandalan secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Subvariabel keandalan memiliki $t_{hit} = 0,160$ dengan Signifikansi $t < 0,05$ dimana $Beta = 0,009$, koefisien Korelasi *Product Moment Pearson* ($r_{x_2y_2}$) = 0,345, koefisien semi parsial ($r_{x_2(x_1x_3x_4x_5,y_2)}$) = 0,007 dan koefisien korelasi parsial ($r_{x_2y_2.x_1x_3x_4x_5}$) = 0,008. Dari bukti hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan dan kepuasan orangtua peserta didik, sehingga menolak H_0 yang telah dirumuskan dan tidak menolak H_1 .

Hipotesis 11 (Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Orangtua Peserta Didik)

Hipotesis statistik (H_0) kesebelas yang diuji menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu daya tanggap secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Subvariabel daya tanggap memiliki $t_{hit} = -0,764$ dengan Signifikansi $t < 0,05$ dimana $Beta = -0,054$, koefisien Korelasi *Product Moment Pearson* ($r_{x_3y_2}$) = 0,407, koefisien semi parsial ($r_{x_3(x_1x_2x_4x_5,y_2)}$) = -0,032 dan koefisien korelasi parsial ($r_{x_3y_2.x_1x_2x_4x_5}$) = -0,039. Dari bukti hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tidak ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan orangtua peserta didik, sehingga menerima H_0 yang telah dirumuskan dan menolak H_1 .

Hipotesis 12 (Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Orangtua Peserta Didik)

Hipotesis statistik (H_0) keduabelas yang diuji menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu jaminan secara parsial

tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Subvariabel jaminan memiliki $t_{hit} = 3,193$ dengan Signifikansi $t < 0,05$ dimana $Beta = 0,211$, koefisien Korelasi *Product Moment Pearson* ($r_{x_4y_2}$) = 0,474, koefisien semi parsial ($r_{x_4(x_1x_2x_3x_5,y_2)}$) = -0,136 dan koefisien korelasi parsial ($r_{x_4y_2,x_1x_2x_3x_5}$) = 0,161. Dari bukti hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan dan kepuasan orangtua peserta didik, sehingga menolak H_0 yang telah dirumuskan dan tidak menolak H_1 .

Hipotesis 13 (Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Orangtua Peserta Didik)

Hipotesis statistik (H_0) ketigabelas yang diuji menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu empati secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang”. Subvariabel empati memiliki $t_{hit} = 4,797$ dengan Signifikansi $t < 0,05$ dimana $Beta = 0,301$, koefisien Korelasi *Product Moment Pearson* ($r_{x_5y_2}$) = 0,505, koefisien semi parsial ($r_{x_5(x_1x_2x_3x_4,y_2)}$) = 0,204 dan koefisien korelasi parsial ($r_{x_5y_2,x_1x_2x_3x_4}$) = 0,237. Dari bukti hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara empati dan kepuasan orangtua peserta didik, sehingga menolak H_0 yang telah dirumuskan dan tidak menolak H_1 .

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di Bab IV, maka dalam pembahasan temuan hasil penelitian dibagi dalam lima sub-pembahasan, yaitu: (1) Kualitas pelayanan sekolah, (2) Kepuasan peserta didik, (3) Kepuasan orangtua peserta didik, (4) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik, (5) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orangtua peserta didik, dan (6) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik. Berikut disajikan pembahasan temuan hasil penelitian berdasarkan sub-bahasan yang telah ditentukan.

Kualitas Pelayanan Sekolah

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen (Anonim, 2011).

Terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan dalam mengukur kualitas pelayanan (menurut Kotler dalam Ismail, 2010:117), yaitu: keandalan (*reliability*), koresponsifan/daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*confidence*), empati (*emphaty*), dan fisik/penampilan (*tangible*). Dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut bisa diterapkan pada kualitas pelayanan di sekolah.

Hasil pengolahan data tentang bukti fisik menurut penilaian peserta didik yang ada di SMKN se-Kota Malang menunjukkan, bahwa secara umum berada dalam kategori sangat bagus. Penilaian orangtua peserta didik tentang bukti fisik yang dimiliki SMKN se-Kota Malang juga menunjukkan, bahwa secara umum bukti fisik berada dalam kategori sangat baik. Penilaian peserta didik dan orangtua peserta didik yang menilai bahwa bukti fisik di SMKN se-Kota Malang berada dalam kategori sangat baik sesuai dengan pendapat Helien (dalam Ismail, 2010:118-119) yang menyatakan bahwa elemen-elemen tidak nyata lebih sulit diukur dan sering kali subjektif. Bukti fisik merupakan elemen nyata yang mudah diukur, sehingga penilaian orangtua peserta didik dan peserta didik adalah sama, sehingga bukti fisik SMKN se-Kota Malang berada dalam kategori sangat bagus.

Hasil pengolahan data tentang keandalan pelayanan menurut penilaian peserta didik yang ada di SMKN se-Kota Malang menunjukkan, bahwa secara umum berada dalam kategori cukup bagus. Hal ini berbeda dengan penilaian orangtua peserta didik tentang keandalan pelayanan yang ada di SMKN se-Kota Malang. Dari hasil pengolahan data, menunjukkan, bahwa secara umum keandalan pelayanan berada dalam kategori sangat bagus. Penilaian yang berbeda antara peserta didik dan orangtua peserta didik mengenai kualitas keandalan di SMK Negeri se-Kota Malang dikarenakan persepsi yang berbeda antara keduanya. Hal ini sesuai dengan pendapat Sallis (dalam Riduwan, 2009: 295) yang mendefinisikan mutu dalam dua perspektif, yaitu mutu absolut dan mutu relatif. Mutu relatif merupakan mutu yang ditetapkan oleh selera konsumen.

Hasil pengolahan data tentang daya tanggap pegawai menurut penilaian peserta didik yang ada di SMKN se-Kota Malang menunjukkan, bahwa secara umum berada dalam kategori cukup bagus. Hal ini berbeda dengan penilaian orangtua peserta didik tentang daya tanggap pegawai SMKN se-Kota Malang. Dari hasil pengolahan data

menunjukkan, bahwa secara umum daya tanggap pegawai berada dalam kategori sangat bagus. Ini mengandung arti, bahwa para pegawai (kepala sekolah, staf administrasi, dan guru) membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (dalam Ismail, 2010: 117) yang menyatakan bahwa, daya tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.

Hasil pengolahan data tentang jaminan menurut penilaian peserta didik yang ada di SMKN se-Kota Malang menunjukkan, bahwa secara umum berada dalam kategori cukup bagus. Hal ini berbeda dengan penilaian orangtua peserta didik tentang jaminan SMKN se-Kota Malang. Dari hasil pengolahan data, menunjukkan, bahwa secara umum jaminan berada dalam kategori sangat bagus. Ini mengandung arti, bahwa pegawai (kepala sekolah, staf administrasi, guru, dan karyawan lainnya) memiliki pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang cukup bagus.

Hasil pengolahan data tentang empati pegawai menurut penilaian peserta didik yang ada di SMKN se-Kota Malang menunjukkan, bahwa secara umum berada dalam kategori cukup bagus. Ini mengandung arti, bahwa para pegawai (kepala sekolah, staf administrasi, guru, dan karyawan lainnya) mudah dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dengan peserta didik maupun orangtua peserta didik serta bersedia memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan peserta didik.

Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (dalam Ismail, 2010: 117) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Tse dan Wilson (dalam Nasution, 2004: 44), bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah “respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak-sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian”. Artinya, bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan

akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan.

Hasil pengolahan data tentang kepuasan peserta didik menunjukkan, bahwa dari 391 responden, sebanyak 328 orang responden atau 83,9% menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayananyang ada di SMKN se-Kota Malang. Dengan kondisi seperti ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SMK Negeri se-Kota Malang juga berada pada tingkat yang cukup optimal. Ada beberapa indikator yang berkontribusi terhadap cukup optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMK Negeri se-Kota Malang di antaranya, yaitu: (1) Tersedianya sarana-prasarana yang bisa memenuhi kebutuhan peserta didik terkait dengan proses belajar-mengajar di sekolah, (2) Kesiediaan pegawai sekolah (guru, kepala sekolah, dan pegawai administrasi) untuk melayani peserta didik dengan sepenuh hati, (3) Adanya dukungan dari orangtua peserta didik kepada sekolah.

Kepuasan Orangtua Peserta didik

Kepuasan orangtua peserta didik merupakan lanjutan tingkat perasaan puas peserta didik. Hal ini terjadi karena apabila peserta didik merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh sekolah dan berdampak terhadap meningkatnya prestasi putra putri mereka, maka orangtua peserta didik juga akan merasa puas. Perasaan puas orangtua peserta didik juga memiliki dampak yang positif, yaitu kesiediaan menjalin kerja sama dan loyalitas terhadap sekolah yang bisa memberikan manfaat kepada keduanya.

Hasil pengolahan data tentang kepuasan orangtua peserta didik menunjukkan, bahwa dari 391 responden, sebanyak 340 orang responden atau 87% menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di SMKN se-Kota Malang. Adapun bentuk kepuasan orangtua peserta didik akan pelayanan yang diberikan sekolah sesuai dengan pendapat Tjiptono dkk, (2008: 41) yang menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat: (1) Hubungan antara perusahaan/penyedia jasa dan para pelanggan menjadi harmonis, (2) Memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang (menggunakan kembali jasa tersebut), (3) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan, (4) Dapat menciptakan loyalitas pelanggan, dan (5) Reputasi perusahaan/penyedia jasa menjadi baik di mata pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik

Hasil penelitian menunjukkan, secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diketahui, bahwa pada variabel kualitas pelayanan diperoleh harga diperoleh = 46,172; Signifikan $F = 0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_0 ditolak (*rejected*). Hal ini berarti, bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sekolah yang maksimal akan menghasilkan perasaan puas kepada peserta didik. Hal ini sesuai dengan pendapat Tse dan Wilson (dalam Nasution, 2004: 44) yang menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Orangtua Peserta didik

Hasil penelitian menunjukkan, secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orangtua peserta didik. Hal ini berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diketahui, bahwa pada variabel kualitas pelayanandiperoleh = 33,705; Signifikan $F = 0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_0 ditolak (*rejected*). Ini berarti, bahwa subvariabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sekolah yang maksimal akan menghasilkan perasaan puas kepada orangtua peserta didik. Hal ini sesuai dengan pendapat Giantri (dalam Ismail, 2010: 118), yang menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan". Orangtua peserta didik mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengkonsumsi jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orangtua Peserta Didik

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik dan kepuasan orangtua peserta didik. Hal ini berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diketahui, bahwa pada variabel kualitas pelayanan diperoleh harga diperoleh = 43,680; Signifikan $F = 0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_0 ditolak (*rejected*). Hal ini berarti, bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang.

Kepuasan peserta didik dan orang tua peserta didik merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan tentang pelayanan yang diperoleh di sekolah yang didukung oleh sarana dan prasarana dengan apa yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Nasution, 2004: 45) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk (barang atau jasa) yang dikonsumsi. Peserta didik maupun orangtua peserta didik mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengkonsumsi jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Untuk dapat memberikan rasa puas kepada peserta didik dan orangtua peserta didik, maka prioritas utama yang harus diperhatikan oleh sekolah adalah kualitas pelayanannya, karena kepuasan selalu dikaitkan dengan tingkat pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut: (1) Kondisi kualitas pelayanan yang terdiri atas: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan kepada peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang secara umum berada dalam kategori baik, (2) Kondisi kualitas pelayanan yang terdiri atas: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan kepada orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang secara umum berada dalam kategori sangat baik, (3) Tingkat

kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik akan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Negeri se-Kota Malang secara umum berada dalam kategori sedang atau cukup puas, (4) Secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang, (5) Secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang, (6) Secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan peserta didik dan kepuasan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka disarankan pada Kepala Sekolah hendaknya tidak hanya berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekolah melalui pemenuhan sarana-prasarana saja, melainkan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada di sekolah yaitu guru dan tenaga administrasi dalam melayani peserta didik maupun orangtua peserta didik.

Penampilan guru tidak boleh menjadi hal yang remeh, karena peserta didik cenderung senang mengikuti pelajaran yang diberikan oleh guru yang berpenampilan rapi dan bersih. Hal tersebut terbukti karena bukti fisik merupakan faktor yang dominan yang mempengaruhi kepuasan peserta didik maupun orangtua peserta didik. Selain itu, faktor empati guru terhadap peserta didik maupun orangtua peserta didik hendaknya lebih diperhatikan. Dalam proses belajar-mengajar, guru diharapkan tidak hanya bisa menyampaikan materi pelajaran saja, melainkan bisa memahami kebutuhan peserta terkait dengan kegiatan belajar di sekolah.

Tenaga Administrasi Sekolah hendaknya lebih tanggap dalam melayani kebutuhan peserta didik maupun orangtua peserta didik SMKN se-Kota Malang terkait dengan proses administrasi yang dilakukan di sekolah. Meskipun daya tanggap pegawai memberikan sumbangan yang kecil bagi kepuasan peserta didik maupun orangtua peserta didik, hal tersebut tidak boleh dianggap remeh karena peningkatan kualitas pelayanan membutuhkan peran aktif dari semua komponen warga sekolah. Peneliti lain dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Anonim. 2011. *Definisi Kualitas Pelayanan*, (Online), ([http:// www.google.com/definisi kualitas pelayanan.html](http://www.google.com/definisi_kualitas_pelayanan.html), diakses 10 September 2012).
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ismail, R.S. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Belajar Siswa Al-Wathan Ambon*, Jurnal (Online), Vol. IV, No. (http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/4210117126_1978-2403.pdf, diakses 10 September 2012).
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riduwan (Ed). 2009. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F, Gregorius C, dan Dadi A. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.