

## **PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK LBB GO LAMPUNG**

Gusmi Alkafi  
Yon Rizal dan Teddy Rusman  
Pendidikan Ekonomi P.IPSFKIPUnila  
Jalan Prof. Dr.Soemantri Brojonegoro No. 01 BandarLampung

This study was aimed to determine the effect of dimensions service quality toward learner's satisfaction. The method that was used in this study were descriptive verificative with ex post facto approach and survey method. The population in this research were learners of LBB GO Unit Panjaitan Bandar Lampung in academic year 2015/2016, which the number of population were 120 people and 92 people of the sample using slovin formula. The sampling method in this research was used probability sampling method by using proportional sampling. The hypothesis testing used simple linear regression and multiple linear regression. Based on the calculations the result showed that there is a positive and significant influence of dimensions service quality toward student's satisfaction at LBB GO Unit Panjaitan Bandar Lampung in academic year 2015/2016. This result was proved by looking at the calculation of  $F_{value} > F_{tabel}$ ; which were  $21.843 > 2.727$ . Therefore,  $H_1$  was accepted and  $H_0$  was rejected.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik. Metode yang digunakan adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan metode *survey*. Populasi dalam penelitian ini yaitu peserta didik LBB GO Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016, yaitu berjumlah 120 orang dan sampel 92 orang dengan rumus *slovin*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *probability sampling* dengan menggunakan *propotional sampling*. Pengujian hipotesis menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier multiple. Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh yaitu Ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik pada LBB GO Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Hal ini dibuktikan dengan perhitungan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu sebesar  $21,843 > 2,727$ . Dengan demikian  $H_1$  diterima dan menolak  $H_0$

**Kata kunci** : dimensi kualitas pelayanan jasa, ganesha operation, kepuasan peserta didik,

## PENDAHULUAN

Pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Banyaknya lembaga pendidikan yang didirikan, membuat konsumen harus jeli dalam memilih lembaga pendidikan yang akan digunakan. Lembaga bimbingan belajar adalah salah satu lembaga pendidikan di bawah pengolahan swasta yang bergerak dalam bidang jasa peningkatan dan pengembangan kemampuan serta tempat konsultasi belajar siswa. Keberhasilan jasa pendidikan dalam hal ini lembaga bimbingan belajar ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (dalam hal ini peserta didik). Pelayanan jasa dapat dilihat dari beberapa indikator seperti : bentuk fisik (kebersihan gedung, kenyamanan, kerapian, dll); kepedulian (ramah dan perhatian tentang kesulitan peserta didik, pelayanan tanpa memandang status sosial, dll); keandalan (ketepatan jadwal pelajaran, pelayanan yang mudah, dll); ketanggapan (tindakan pelayanan yang cepat dan tanggap); asuransi (jaminan mendapat pengajaran yang baik dan guru yang profesional). Berdasarkan beberapa indikator pelayanan tersebut konsumen dapat memilih lembaga mana yang menurutnya baik.

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Lupiyoadi (2001:148), mencoba mengukur dimensi kualitas pelayanan jasa menggunakan lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Berdasarkan penelitian pendahuluan, diperoleh data jumlah siswa yang mengikuti Program Persiapan Langsung Seleksi PTN (PPLS) IPA/IPS di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung selama tiga tahun terakhir. Pada tahun ajaran 2014 terjadi penurunan sebesar 21 orang. Sedangkan pada tahun ajaran 2015 terjadi penurunan sebesar 27 siswa. Hal ini dapat menunjukkan bahwa kepuasan konsumen di tempat tersebut belum maksimal.

Data yang kedua yaitu hasil wawancara dengan 15 peserta didik kelas XII SMA, mengenai beberapa indikator yang mewakili dimensi kualitas pelayanan jasa dan kepuasan peserta didik, yaitu menyatakan 33,33 % baik, 48 % sedang dan sisanya 18,67% menyatakan kurang. Berarti terdapat masalah atau dengan kata lain peserta didik masi belum puas dengan apa yang diberikan LBB Ganesha Operation

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Pada Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016”.

Tujuan Penelitian dalam penelitian ini adalah ;

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan

- Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
2. Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
  3. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
  4. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
  5. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
  6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

## TINJAUAN PUSTAKA

### a. Pengertian jasa pendidikan

Jasa pendidikan adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihaklain yang sifatnya

tidak berwujud dan bersifat kompleks karena bersifat padatmodal dan padat karya yang dalam aktivitasnya berupa proses belajar mengajarmelibatkan tenaga pengajar dan mahasiswa yang mempunyai tujuan untukmembuat perubahan sikap, perilaku dan pengembangan potensi mahasiswa.(Woro Eka D. (2008 : 16)

**b. Dimensi kualitas pelayanan jasa**  
Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Lupiyoadi (2001:148), mencoba mengukur dimensi kualitas pelayanan jasa menggunakan lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

### c. Kepuasan peserta didik

Menurut teori Kottler dalam Pratiwi (2010 :37), menyatakan “kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan”. Indikator Kepuasan Pelanggan (peserta didik) adalah:

- 1) Meneruskanbimbingan belajar lagi di tempat yang sama
- 2) Mengatakan hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain (rekomendasi)
- 3) Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.

## METODELOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif*atau sebab akibat dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*.Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas XII SMA Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Unit Panjaitan

Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016 yang berjumlah 120 peserta didik yang terbagi dalam 2 kelas. Sampel dalam penelitian ini adalah 92 peserta didik menggunakan rumus *Slovin*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan *propotional sampling*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier multiple.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, *interview*, dokumentasi dan angket. Uji persyaratan instrumen dengan uji validitas, reliabilitas, sedangkan uji persyaratan analisis data dengan uji normalitas, homogenitas, sedangkan uji persyaratan linear ganda dengan uji kelinieran, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas,

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis diperlukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik. Untuk menguji hipotesis pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima digunakan regresi linear sederhana, sedangkan untuk menguji hipotesis yang keenam menggunakan rumus regresi linear *multiple* atau berganda.

### 1. Hipotesis Pertama

$H_0$  = Tidak ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar

Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

$H_1$  = Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier sederhana dengan SPSS tentang Bukti Fisik/*Tangibles* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan peserta didik ( $Y$ ) dapat diperoleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Diperoleh  $t_{hitung}$  Bukti Fisik/*Tangibles* sebesar 4,801 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,992 dan probabilitas (sig.) ternyata 0,000 < 0,05 hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Kemampuan variabel Bukti Fisik/*Tangibles* dalam memprediksi/menentukan besarnya variabel kepuasan peserta didik sebesar 20,7%
3. Model regresi yang terbentuk merupakan model regresi linier
4. Persamaan garis regresi yang dapat dibuat yaitu:  
 $\hat{Y} = a + bX$   
 $\hat{Y} = 45,988 + 0,275X$   
 Konstanta  $a = 45,988$  + dan koefisien  $b = 0,275$  menyatakan bahwa jika tidak ada skor Bukti Fisik/*Tangibles* ( $X=0$ ) maka rata-rata skor kepuasan peserta didik sebesar 45,988. Koefisien regresi untuk  $X$  sebesar 0,275 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan  $X$  atau jika Bukti Fisik/*Tangibles* baik maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,275. (Teddy Rusman, 2013:86)

Setelah diketahui adanya hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel tersebut maka dilanjutkan dengan pengujian statistik t dengan bantuan SPSS, hasilnya diperoleh bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,801 > 1,992$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dengan  $dk = n-2$  dan  $\alpha = 0.05$  atau tingkat sig.  $< 0,05$  yaitu  $0,000$  artinya Bukti Fisik/Tangibles terhadap kepuasan peserta didik sangat signifikan hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## 2. Hipotesis Kedua ( $X_2$ )

$H_0$  = Tidak ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

$H_1$  = Ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier sederhana dengan SPSS tentang kehandalan/reliability ( $X_2$ ) terhadap kepuasan peserta didik ( $Y$ ) dapat diperoleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Diperoleh  $t_{hitung}$  kehandalan/reliability sebesar  $5,407 > t_{tabel}$  sebesar  $1,992$  dan probabilitas (sig.) ternyata  $0,000 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Kemampuan variabel kehandalan/reliability dalam memprediksi/menentukan besarnya variabel kepuasan peserta didik sebesar  $22,2\%$

3. Model regresi yang terbentuk merupakan model regresi linier

4. Persamaan garis regresi yang dapat dibuat yaitu;

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 43,774 + 0,323X$$

Konstanta  $a = 43,774$  dan koefisien  $b = 0,323$  menyatakan bahwa jika tidak ada skor kehandalan/reliability ( $X=0$ ) maka rata-rata skor kepuasan peserta didik sebesar  $43,774$ . Koefisien regresi untuk  $X$  sebesar  $0,323$  menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan  $X$  atau jika kehandalan/reliability baik maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar  $0,323$ . (Teddy Rusman, 2013:86)

Setelah diketahui adanya hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel tersebut maka dilanjutkan dengan pengujian statistik t dengan bantuan SPSS, hasilnya diperoleh bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,407 > 1,992$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dengan  $dk = n-2$  dan  $\alpha = 0.05$  atau tingkat sig.  $< 0,05$  yaitu  $0,000$  artinya kehandalan/reliability terhadap kepuasan peserta didik sangat signifikan hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## 3. Hipotesis Ketiga ( $X_3$ )

$H_0$  = Tidak ada pengaruh daya tanggap

(*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

$H_1$  = Ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII

SMA pada LBB Ganesha Operation Unit PanjaitanBandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier sederhana dengan SPSS tentang daya tanggap/responsiveness ( $X_3$ ) terhadap kepuasan peserta didik (Y) dapat diketahui beberapa hal sebagai berikut:

1. Diperoleh  $t_{hitung}$  daya tanggap/responsiveness sebesar  $5,532 > t_{tabel}$  sebesar 1,992 dan probabilitas (sig.) ternyata  $0,000 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Kemampuan variabel daya tanggap/responsiveness dalam memprediksi/menentukan besarnya variabel kepuasan peserta didik sebesar 22,5%
3. Model regresi yang terbentuk merupakan model regresi linier
4. Persamaan garis regresi yang dapat dibuat yaitu;  
 $\hat{Y} = a + bX$   
 $\hat{Y} = 41,751 + 0,459X$   
 Konstanta  $a = 41,751$  dan koefisien  $b = 0,459$  menyatakan bahwa jika tidak ada skor daya tanggap/responsiveness ( $X=0$ ) maka rata-rata skor kepuasan peserta didik sebesar 41,751. Koefisien regresi untuk X sebesar 0,459 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan X atau jika daya tanggap/responsiveness baik maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,459. (Teddy Rusman, 2013:86)

Setelah diketahui adanya hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel tersebut maka dilanjutkan dengan pengujian statistik t dengan bantuan SPSS, hasilnya diperoleh

bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,532 > 1,992$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dengan  $dk = n-2$  dan  $\alpha = 0.05$  atau tingkat sig.  $< 0,05$  yaitu 0,000 artinya tanggap/responsiveness terhadap kepuasan peserta didik sangat signifikan hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

#### 4. Hipotesis Keempat ( $X_4$ )

$H_0$  = Tidak ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit PanjaitanBandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

$H_1$  = Ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit PanjaitanBandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier sederhana dengan SPSS tentang jaminan/assurance ( $X_4$ ) terhadap kepuasan peserta didik (Y) dapat diketahui beberapa hal sebagai berikut:

1. Diperoleh  $t_{hitung}$  motivasi berprestasi sebesar  $4,981 > t_{tabel}$  sebesar 1,992 dan probabilitas (sig.) ternyata  $0,000 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Kemampuan variabel jaminan/assurance dalam memprediksi/menentukan besarnya variabel kepuasan peserta didik sebesar 21,1%
3. Model regresi yang terbentuk merupakan model regresi linier
4. Persamaan garis regresi yang dapat dibuat yaitu;

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 44,698 + 0,297X$$

Konstanta  $a = 44,698$  dan koefisien  $b = 0,297$  menyatakan bahwa jika tidak ada skor jaminan/assurance ( $X=0$ ) maka rata-rata skor kepuasan peserta didik sebesar 44,698. Koefisien regresi untuk  $X$  sebesar 0,297 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan  $X$  atau jika jaminan/assurance baik maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,297. (Teddy Rusman, 2013:86)

Setelah diketahui adanya hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel tersebut maka dilanjutkan dengan pengujian statistik  $t$  dengan bantuan SPSS, hasilnya diperoleh bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,981 > 1,992$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dengan  $dk = n-2$  dan  $\alpha = 0.05$  atau tingkat sig.  $< 0,05$  yaitu 0,000 artinya jaminan/assurance terhadap kepuasan peserta didik sangat signifikan hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

##### 5. Hipotesis Kelima ( $X_5$ )

$H_0$  : Tidak ada pengaruh empati/empathy terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

$H_1$  : Ada pengaruh empati/empathy terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier sederhana dengan SPSS

tentang kepuasan peserta didik ( $X_4$ ) terhadap kepuasan peserta didik ( $Y$ ) dapat diketahui beberapa hal sebagai berikut:

1. Diperoleh  $t_{hitung}$  empati/empathy sebesar  $4,346 > t_{tabel}$  sebesar 1,992 dan probabilitas (sig.) ternyata  $0,000 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Kemampuan variabel empati/empathy dalam memprediksi/menentukan besarnya variabel kepuasan peserta didik sebesar 17,1%
3. Model regresi yang terbentuk merupakan model regresi linier
4. Persamaan garis regresi yang dapat dibuat yaitu;

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 51,035 + 0,234X$$

Konstanta  $a = 51,035$  dan koefisien  $b = 0,234$  menyatakan bahwa jika tidak ada skor empati/empathy ( $X=0$ ) maka rata-rata skor kepuasan peserta didik sebesar 51,035. Koefisien regresi untuk  $X$  sebesar 0,234 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan  $X$  atau jika empati/empathy baik maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,234. (Teddy Rusman, 2013:86)

Setelah diketahui adanya hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel tersebut maka dilanjutkan dengan pengujian statistik  $t$  dengan bantuan SPSS, hasilnya diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,346 > 1,992$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dengan  $dk = n-2$  dan  $\alpha = 0.05$  atau tingkat sig.  $< 0,05$  yaitu 0,000 artinya empati/empathy terhadap kepuasan peserta didik

sangat signifikan hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## 6. Pengujian Hipotesis Keenam ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ )

$H_0$  = Tidak ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

$H_1$  = Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier ganda dengan SPSS tentang bukti fisik/*tangibles* ( $X_1$ ), kehandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) dan empati/*empathy* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan peserta didik ( $Y$ ) dapat diketahui beberapa hal sebagai berikut:

1. Model regresi yang terbentuk merupakan model regresi linier
2. Persamaan garis regresi yang dapat dibuat yaitu;

$$\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5$$

$$\hat{Y} = 40,883 + 0,372X + 0,239X + 0,194X + 0,351X + 0,470$$

Konstanta  $a = 40,883$  + dan koefisien  $b_1 = 0,372$ ;  $b_2 = 0,239$ ;  $b_3 = 0,194$ ;  $b_4 = 0,351$ ;  $b_5 = 0,470$  menyatakan bahwa jika tidak ada skor bukti fisik/*tangibles* ( $X_1$ ), kehandalan/*reliability* ( $X_2$ ), daya tanggap/*responsiveness* ( $X_3$ ), jaminan/*assurance* ( $X_4$ ) dan empati/*empathy* ( $X_5$ ) ( $X=0$ ) maka rata-rata skor kepuasan peserta didik sebesar 40,883. Koefisien regresi untuk  $X_1$  sebesar 0,372 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan  $X$  atau jika bukti fisik/*tangibles* baik maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,372. Koefisien regresi untuk  $X_2$  sebesar 0,239 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan  $X$  atau jika kehandalan/*reliability* baik maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,239. Koefisien regresi untuk  $X_3$  sebesar 0,194 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan  $X$  atau jika daya tanggap/*responsiveness* baik maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,194. Koefisien regresi untuk  $X_4$  sebesar 0,351 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan  $X$  atau jika jaminan/*assurance* baik maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,351. Koefisien regresi untuk  $X_5$  sebesar 0,470 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan  $X$  atau jika empati/*empathy* baik maka akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,470.

Untuk menguji hipotesis tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik  $F$  dari analisis data dengan SPSS diperoleh  $F_{hitung} = 21,843$  dengan signifikansi (sig.) sebesar 0,000, sedangkan  $F_{tabel}$  dengan derajat kebebasan (dk/df) untuk pembilang = 3 dan penyebut = 91 dan  $\alpha = 0,05$  dari daftar tabel diperoleh = 2,728, dengan demikian  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $21,843 > 2,728$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$  yang menyatakan bahwa ada pengaruh bukti fisik/tangibles (X1), kehandalan/reliability (X2), daya tanggap/responsiveness (X3), jaminan/assurance (X4) dan empati/empathy (X5) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Penelitian yang saya lakukan mendapatkan  $t$  hitung sebesar 4,801 artinya dalam variabel bukti fisik ini berada di urutan kedua yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Sejalan dengan itu penelitian mengenai pelayanan jasa dengan kepuasan peserta didik dilakukan oleh Ria Fauziah (2016) yang berjudul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016" yang menyatakan Ada pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) yang diberikan terhadap kepuasan peserta didik

kelas XII SMA Pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. yang dibuktikan dari hasil perhitungan uji  $t$  yang menunjukkan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $10,858 > 1,990$  dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,596

Letak persamaan hasil penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria Fauziah (2016) yaitu pada metode penelitian yaitu deskriptif verikatif dengan pendekatan *expost facto dan survey*. Selain itu, variable Bukti Fisik (*Tangibles*) ( $X_1$ ) sama sama membuktikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap hasil belajar yang dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,801 > 1,992$  dengan koefisien determinasi ( $r^2 = 0,207$ ) atau sebesar 20,7%. Sedangkan letak perbedaan hasil penelitian penulis dengan penelitian yang relevan yaitu pada subyek, dan lokasi penelitian.

Selain itu dikemukakan juga ahli manajemen pemasaran Parasuraman bahwasannya faktor penentu yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan peserta didik adalah *tangibles* yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personalia, dan bahan tertulis. (Parasuraman et al., dalam Daryanto, 2011: 289).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa bukti fisik/ *tangibles* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

## 2. Pengaruh **Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Penelitian yang saya lakukan mendapatkan  $t$  hitung sebesar 4,801 artinya dalam variabel kehandalan ini berada di urutan ketiga yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Sejalan dengan itu penelitian mengenai pelayanan jasa dengan kepuasan peserta didik dilakukan oleh Ria Fauziah (2016) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016” yang menyatakan Ada pengaruh kehandalan(*reliability*) yang diberikan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA Pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. yang dibuktikan dari hasil perhitungan uji  $t$  yang menunjukkan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $3,812 > 1,990$  dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,154.

Letak persamaan hasil penelitian penulis dengan penelitian yang di lakukan oleh Ria Fauziah (2016) yaitu pada metode penelitian yaitu deskriptif verikatif dengan pendekatan *expost facto dan survey*. Selain itu, variable kehandalan/ *reliability* ( $X_2$ ) sama sama membuktikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap hasil belajar yang di buktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,801 > 1,992$  dengan koefisien determinasi

( $r^2=0,222$ ) atau sebesar 22,2%. Sedangkan letak perbedaan hasil penelitian penulis dengan penelitian yang relevan yaitu pada subyek, dan lokasi penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa dimensi kualitas pelayan jasa kehandalan/*reliability* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

## 3. Pengaruh **Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Penelitian yang saya lakukan mendapatkan  $t$  hitung sebesar 5,532 artinya dalam variabel daya tanggap ini berada di urutan pertama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Sejalan dengan itu penelitian mengenai pelayanan jasa dengan kepuasan peserta didik dilakukan oleh Ria Fauziah (2016) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016” yang menyatakan Ada pengaruh variable daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA Pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. yang dibuktikan dari hasil perhitungan uji  $t$  yang menunjukkan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $10,417 > 1,990$  dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,576.

Letak persamaan hasil penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria Fauziah (2016) yaitu pada metode penelitian yaitu deskriptif verikatif dengan pendekatan *expost facto dan survey*. Selain itu, variable daya tanggap / *responsiveness*( $X_3$ ) sama sama membuktikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap hasil belajar yang di buktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,532 > 1,992$  dengan koefisien determinasi ( $r^2=0,225$ ) atau sebesar 22,5%. Sedangkan letak perbedaan hasil penelitian penulis dengan penelitian yang relevan yaitu pada subyek, dan lokasi penelitian.

Selain itu dikemukakan juga ahli manajemen pemasaran Parasuraman bahwasannya faktor penentu yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan peserta didik adalah *responsiveness* yang meliputi tindakan pelayanan yang cepat dan tanggap.(Parasuraman et al., dalam Daryanto, 2011: 289).

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa daya tanggap/*responsiveness* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

#### **4. Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Penelitian yang saya lakukan mendapatkan  $t$  hitung sebesar 4,981 artinya dalam variabel jaminan ini berada di urutan kelima atau terakhir diantara

variabel lainnya yang harus diperhatikan terlebih dahulu oleh perusahaan. Sejalan dengan itu penelitian mengenai pelayanan jasa dengan kepuasan peserta didik dilakukan oleh Ria Fauziah (2016) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016” yang menyatakan Ada pengaruh variable jaminan / *assurance* yang diberikan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA Pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. yang dibuktikan dari hasil perhitungan uji  $t$  yang menunjukkan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $11,521 > 1,990$  dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,624.

Letak persamaan hasil penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria Fauziah (2016) yaitu pada metode penelitian yaitu deskriptif verikatif dengan pendekatan *expost facto dan survey*. Selain itu, variable daya jaminan / *assurance*( $X_4$ ) sama sama membuktikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap hasil belajar yang di buktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,981 > 1,992$  dengan koefisien determinasi ( $r^2=0,211$ ) atau sebesar 21,1%. Sedangkan letak perbedaan hasil penelitian penulis dengan penelitian yang relevan yaitu pada subyek, dan lokasi penelitian.

Penelitian ini didukung oleh pendapat Handi Irawan dalam Fatmah (2006) dimensi kualitas pelayanan jasa yang menentukan kepuasan peserta didik adalah jaminan/*assurance*, yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan *frontline staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada peserta didik.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan jasa jaminan/*assurance* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

##### **5. Pengaruh Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Penelitian yang saya lakukan mendapatkan  $t$  hitung sebesar 4,346 artinya dalam variabel jaminan ini berada di urutan keempat harus diperhatikan oleh perusahaan. Sejalan dengan itu penelitian mengenai pelayanan jasa dengan kepuasan peserta didik dilakukan oleh Ria Fauziah (2016) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016” yang menyatakan Ada pengaruh variable empati / *empathy* yang diberikan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA Pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. yang dibuktikan dari hasil perhitungan uji  $t$  yang menunjukkan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel

yaitu  $11,745 > 1,990$  dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,633.

Letak persamaan hasil penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria Fauziah (2016) yaitu pada metode penelitian yaitu deskriptif verikatif dengan pendekatan *expost facto dan survey*. Selain itu, variable daya empati / *empathy*( $X_5$ ) sama sama membuktikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap hasil belajar yang dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,346 > 1,992$  dengan koefisien determinasi ( $r^2=0,171$ ) atau sebesar 17,1%. Sedangkan letak perbedaan hasil penelitian penulis dengan penelitian yang relevan yaitu pada subyek, dan lokasi penelitian.

Penelitian ini pun didukung oleh pendapat tjiptono, Menurut Tjiptono (2002) empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan impact kepada kepuasan konsumen. Sedangkan Menurut Irawan dalam Majid Suharto (2009: 48), faktor manusia memegang kontribusi sekitar dalam *service quality*, tidak mengherankan kepuasan terhadap pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan *attitude* dan perilaku sering dengan keinginan perusahaan menciptakan budaya pelayanan yang prima bukanlah pekerjaan mudah.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa

empati/*empathy* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

#### **6. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Peserta Didik**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat diketahui besarnya nilai koefisien variabel daya tanggap/*responsiveness* dengan nilai *t* hitung sebesar 4,738 pada kolom *t*, besarnya nilai koefisien variabel bukti fisik/*tangibles* dengan *t* hitung sebesar 4,256 pada kolom *t*. Besarnya nilai koefisien variabel kehandalan/*reliability* dengan nilai *t* hitung sebesar 4,178 pada kolom *t*. Besarnya nilai koefisien variabel jaminan/*assurance* dengan nilai *t* hitung sebesar 3,493 pada kolom *t*. Besarnya nilai koefisien variabel empati/*empathy*, dengan nilai *t* hitung sebesar 3,524 pada kolom *t*. Dengan demikian jika tanggap/*responsiveness*, bukti fisik / *tangibles*, kehandalan / *reliability* jaminan / *assurance*, empati / *empathy* ditingkatkan maka kepuasan peserta didik akan meningkat, dengan demikian hipotesis penelitian terbukti.

Berdasarkan kelima variabel independen tersebut dapat meningkatkan variabel dependennya karena besaran koefisien masing-masing bertanda positif secara berurutan, dengan

kata lain secara simultan ada pengaruh daya tanggap/*responsiveness* (*X3*), bukti fisik/*tangibles* (*X1*), kehandalan/*reliability* (*X2*), jaminan/*assurance* (*X4*) dan empati/*empathy* (*X5*) terhadap kepuasan peserta didik.

Hal ini juga dapat dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang relevan oleh Ria Fauziah (2016) yang berjudul "*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Pada Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016*" Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik (*X<sub>1</sub>*) sebesar 10,858, kehandalan (*X<sub>2</sub>*) sebesar 3,812, daya tanggap (*X<sub>3</sub>*) sebesar 10,417, jaminan (*X<sub>4</sub>*) sebesar 11,521, dan empati (*X<sub>5</sub>*) sebesar 11,745. Terdapat kesamaan dalam hasil penelitian yang saya lakukan tetapi jika dicermati terdapat pula perbedaan dari penelitian yaitu dalam penelitian oleh Ria Fauziah (2016) empati / *empathy* (*X<sub>5</sub>*) berada di urutan pertama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan empati / *empathy* (*X<sub>5</sub>*) berada pada urutan keempat yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Variabel jaminan / *assurance* (*X<sub>4</sub>*) berada di urutan kedua yang harus diperhatikan dalam penelitian oleh Ria Fauziah (2016) sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan jaminan / *assurance* (*X<sub>4</sub>*) berada pada posisi yang

harus diperhatikan oleh perusahaan.. Variabel daya tanggap / *Tanggibles* (X1) berada di urutan ketiga yang harus diperhatikan dalam penelitian oleh Ria Faujiah (2016) sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan daya tanggap / *Tanggibles* (X1) berada pada posisi kedua yang harus diperhatikan oleh perusahaan.. Variabel kehandalan / *responsiveness* (X3) berada di urutan keempat yang harus diperhatikan dalam penelitian oleh Ria Faujiah (2016) sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan kehandalan / *responsiveness* (X3) berada pada posisi pertama yang harus diperhatikan perusahaan. Variabel kehandalan / *reliability* (X2) berada di urutan terakhir atau kelima yang harus diperhatikan dalam penelitian oleh Ria Faujiah (2016) sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan kehandalan / *reliability* (X2) berada pada posisi ketiga yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Penelitian ini didukung oleh pendapat para ahli yaitu “Terdapat pengaruh yang sangat erat antara dimensi kualitas pelayanan jasa dan kepuasan peserta didik.Semakin tinggi tingkat dimensi kualitas pelayanan jasa menyebabkan semakin tingginya kepuasan peserta didik” (Kotler, 2001: 48).Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2005: 105), kualitas pelayanan jasa dan kepuasan berkaitan erat.Kualitas memberikan suatu dorongan kepada peserta didik untuk menjalin hubungan yang kuat

dengan perusahaan.Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan peserta didik selaku konsumen serta kebutuhan mereka.Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan peserta didik dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman peserta didik yang menyenangkan dan meminimumkan dan meniadakan pengalaman peserta didik yang kurang menyenangkan.Pada gilirannya kepuasan peserta didik dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen (peserta didik) kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan peserta didik.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung Tahun 2015/2016, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruhbuktifisik(*tangibles*)terhadapkepuasanpesertadidikkelas XII SMA pada LBB Ganesha Operation Unit Panjaitan Bandar LampungTahunPelajaran 2015/2016

2. Adapengaruhkehandalan(*reliability*)terhadapkepuasanpesertadidik kelas XII SMA pada LBB Ganesh Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung TahunPelajaran 2015/2016.
  3. Adapengaruhdayatanggap(*responsiveness*)terhadapkepuasanpesertadidik kelas XII SMA pada LBB Ganesh Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung TahunPelajaran 2015/2016.
  4. Adapengaruhjaminan(*assurance*) terhadapkepuasanpesertadidik kelas XII SMA pada LBB Ganesh Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung TahunPelajaran 2015/2016.
  5. Adapengaruhempati(*empathy*) terhadapkepuasanpesertadidik kelas XII SMA pada LBB Ganesh Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung TahunPelajaran 2015/2016.
  6. Ada pengaruhbuktifisik(*tangibles*), kehandalan(*reliability*), dayatanggap(*responsiveness*), jaminan(*assurance*), danempati(*empathy*)terhadapkepuasanpesertadidik kelas XII SMA pada LBB Ganesh Operation Unit Panjaitan Bandar Lampung TahunPelajaran 2015/2016.
- pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada siswa lembaga pendidikan primagama cabang kedaton bandar lampung tahun akademeik 2007/2008. (Skripsi).Bandar Lampung :Universitas Lampung.*
- Fauziah, Ria. 2016. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Tahun Pelajaran 2015/2016. (Skripsi). Bandar Lampung: Universitas Lampung.*
- Irawan, H. 2006. *manajemen pemasaran.* Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian.* Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek.* Jakarta: Salemba Empat.
- Rusman, Teddy. 2013. *Statistik ekonomi.* Lampung. Percetakan Novi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi.

## DAFTAR PUSTAKA

Despriyanti, Woro Eka. 2008. *Pengaruh kualitas*