

Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

Bhakti Persada, Pujiati dan Nurdin
Pendidikan Ekonomi PIPS FKIP Universitas Lampung
Jalan Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 01 BandarLampung

This research aims to determine the effect of service quality and school location towards the students' satisfaction. The research method used in this research is descriptive verification method with *ex post facto* and survey approach. This population in this research is all students of the first grade in VHS 8 Bandar Lampung which are 390 students and a sample of 197 respondents. Data collection was done by using questionnaire. The results showed that there is a significant effect of service quality and school location towards the student satisfaction. Based on the data analysis, it was obtained that $F_{count} 93,737 > F_{table} 3,04$ with the coefficient of determination (R^2) about 0,491 which means that the students' satisfaction was influenced by service quality and school location of 49,1% and the remaining 50,9% was influenced by other factors which were not examined in this research.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi sekolah terhadap kepuasan siswa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung dengan jumlah sebanyak 390 siswa dan sampel sebanyak 197 siswa. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi sekolah terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan analisis data diperoleh $F_{hitung} 93,737 > F_{tabel} 3,04$ dengan kadar determinasi sebesar (R^2) 0,491 yang berarti kepuasan siswa dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan lokasi sekolah sebesar 49,1% dan sisanya sebesar 50,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, lokasi sekolah, dan kepuasan siswa

PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki posisi strategis untuk meningkatkan kualitas, harkat, dan martabat sebagai negara yang berdaulat. Kemajuan suatu bangsa di masa yang akan datang sangat tergantung pada kualitas pendidikan generasi muda saat ini. Tugas lembaga pendidikan formal menjadi strategis dalam proses mempersiapkan lulusan yang berkualitas. Selain itu, sekolah harus memiliki daya tarik tersendiri untuk dapat bersaing secara kompetitif untuk mendapatkan pelanggan dalam dunia jasa pendidikan yakni siswa.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu alternatif pilihan siswa dalam dunia pendidikan sebagai sekolah lanjutan setelah tamat sekolah menengah pertama (SMP). SMK memberikan bekal siap kerja pada siswa sebagai tenaga kerja terampil tingkat menengah sesuai dengan persyaratan yang dituntut dunia kerja.

Salah satu jenjang pendidikan menengah atas yang menjadi sarana untuk menempuh pendidikan formal yaitu SMK Negeri 8 Bandar Lampung. SMK Negeri 8 Bandar Lampung memiliki berbagai

alternatif jurusan bagi siswa-siswinya antara lain analisis pengujian lab, kimia industri, rekayasa perangkat lunak, akuntansi dan keuangan lembaga, multimedia, perbankan syariah, tata busana, tata kecantikan rambut dan kulit, otomatisasi tata kelola perkantoran, dan perbankan syariah.

Upaya yang ditempuh sekolah dalam rangka pemenuhan kebutuhan siswa antara lain, meningkatkan kualitas pelayanan seperti sistem kegiatan belajar mengajar, kualitas tenaga pendidik, dan fasilitas pendukung dalam proses pembelajaran di sekolah. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan dalam dunia jasa pendidikan yang pada saat ini berfokus pada kepuasan siswa. Sekolah diharapkan memberikan pelayanan yang maksimal, berupa manfaat yang dapat dirasakan oleh siswa dan berfokus pada hubungan pelanggan sehingga terjadi interaksi yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Kemampuan sekolah dalam menarik minat siswa menunjukkan hasil positif dari pemasaran jasa pendidikan.

Namun dalam kenyataannya jumlah pendaftar yang memilih SMK Negeri 8 Bandar Lampung mengalami fluktuasi setiap tahunnya dan adanya keluhan siswa yang mengindikasikan ketidakpuasan pada diri siswa. Dalam hal ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu kualitas pelayanan dan lokasi sekolah. Faktor kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk menarik minat calon pelanggan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan siswa. Menurut Tjiptono (2014: 268) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah lokasi. Bagi lembaga pendidikan, lokasi merupakan faktor penting dalam upaya meningkatkan keputusan siswa memilih sekolah. Selain itu, lokasi sekolah yang strategis dapat meningkatkan kepuasan siswa dan menjadi daya tarik untuk

mendapatkan pelanggan utama dalam jasa pendidikan yakni siswa.

Menurut Soegoto (2008: 73) lokasi dalam konsep pemasaran jasa pendidikan adalah tempat yang digunakan dalam perencanaan dan pelaksanaan program jasa pendidikan yang dirasakan oleh siswa.

Pemenuhan kebutuhan oleh sekolah dilakukan dengan cara memberikan layanan yang bermutu merupakan upaya dalam rangka meningkatkan kepuasan siswa. Kepuasan siswa akan terwujud apabila sekolah mampu memenuhi kebutuhan, sebab siswa merupakan konsumen penting dalam layanan jasa pendidikan. Menurut Sopiadin (2010: 33) menyatakan bahwa kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilakukan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa

kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019”

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
2. Lokasi sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
3. Kualitas pelayanan dan lokasi sekolah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan survey. Penelitian *deskriptif verifikatif* merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya dan menentukan tingkat pengaruh variabel-variabel dalam suatu kondisi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun pelajaran 2018/2019 yaitu sebanyak 390 siswa. Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 197 siswa dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan menggunakan teknik *probability sampling*.

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan angket.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019

Berdasarkan analisis data variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3,786 > 1,65271$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Habibah (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Sekolah

Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Swasta Kabupaten Subang, yang menghasilkan kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dengan hasil uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $8,061 > 1,984$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Menurut Sopiadin (2010: 33) pendorong yang paling penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan siswa adalah kualitas layanan yang berhubungan dengan proses belajar-mengajar.

Kualitas pelayanan yang diberikan akan menentukan persepsi siswa terhadap jasa pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah, serta akan berdampak pada kepuasan siswa. Tingkat pelayanan dianggap berkualitas apabila penyedia jasa mampu memenuhi harapan pelanggan atau melebihi harapan tersebut. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah menentukan tingkat kepuasan siswa.

2. Pengaruh Lokasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung

Berdasarkan analisis data variabel lokasi sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $7,156 > 1,65271$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Suyanto (2011) dengan judul Pengaruh Promosi, Image Jurusan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa SMK Negeri 4 Klaten, yang menghasilkan kesimpulan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan lokasi terhadap kepuasan siswa dengan hasil uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,544 > 1,971$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Menurut Alma (2011: 247) menyatakan bahwa hal sangat perlu diperhatikan dalam marketing jasa antara lain lokasi yang baik, menyediakan fasilitas dan suasana menarik, Dengan

memperhatikan hal-hal tersebut maka konsumen merasa puas.

Bagi lembaga pendidikan, lokasi merupakan komponen penting dalam menunjang proses pendidikan di sekolah karena terkait dengan tingkat aksesibilitas untuk menuju lokasi. Dengan demikian semakin mudah lokasi sekolah dijangkau maka akan berdampak terhadap tingkat kepuasan siswa.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Sekolah Secara Simultan Terhadap Kepuasan Siswa Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung

Berdasarkan analisis data, ditemukan fakta bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi sekolah terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Hal ini dibuktikan dengan hasil SPSS yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $93,737 > 3,04$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Irmawati (2016) dengan judul Pengaruh Lokasi Dan Brand Image Serta Kualitas

Layanan Terhadap Kepuasan Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Jember, yang menghasilkan kesimpulan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan lokasi, brand image, dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil uji $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $11,406 > 2,49$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Menurut Syukron (2014: 180) apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Menurut Foster (2008: 52) pada umumnya konsumen memilih lokasi yang paling dekat, karena hal itu akan memberikan kenyamanan yang lebih bagi konsumen dalam hal waktu dan tenaga.

Sekolah dalam upaya meningkatkan kepuasan siswa hendaknya memperhatikan beberapa faktor seperti peningkat kualitas layanan serta lokasi sekolah sebagai komponen

penting menunjang proses pendidikan. Apabila faktor-faktor tersebut dapat dipenuhi dan dikategorikan baik maka akan meningkatkan kepuasan siswa.

SIMPULAN

1. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah sesuai dengan harapan siswa, maka kepuasan siswa akan meningkat.
2. Ada pengaruh yang signifikan lokasi sekolah terhadap siswa Kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika lokasi sekolah mudah dijangkau, aman serta nyaman, maka kepuasan siswa akan meningkat.
3. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan lokasi sekolah secara simultan terhadap kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 8 Bandar Lampung. Jika kualitas pelayanan dan lokasi sekolah tercapai dan sesuai dengan harapan maka kepuasan siswa akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Foster, Bob. 2008. Manajemen Ritel. Bandung: Alfabeta.
- Soegoto, Eddy. 2008. Menciptakan Strategi Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sopiatin, Popi. 2010. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syukron, Amin. 2014. Pengantar Manajemen Industri. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

