

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK KELAS XII SMA

Ria Faujiah, Tedi Rusman dan Nurdin
Pendidikan Ekonomi P. IPS FKIP Unila
Jalan Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 01 Bandar Lampung

This study aimed to determine the influence of the dimensions in the quality of service, those are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on students's satisfaction at class 12th Senior high school in Nurul Fikri institution branch of Rajabasa Bandar Lampung. The method used in this research was descriptive verification, ex post facto approach and survey method. The research subjects were the students at class 12th Senior high school. The population in this study amounted to 103 people. Sampling technique was using Probability Sampling using propotional sampling. The sample in this study amounted to 82 people. The hypotheses analyzed used simple linear regression and multiple linear regression. The results showed that there was an influence dimensions in the quality of service that are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on students's satisfaction.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan metode *survey*. Subjek penelitian yaitu peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 103 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan *propotional sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 82 orang. Pengujian hipotesis menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier ganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan peserta didik.

Kata kunci: dimensi kualitas pelayanan jasa, kepuasan peserta didik.

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan Indonesia dikategorikan ke dalam dua bagian, yaitu pendidikan formal dan non formal. Pendidikan non formal yang umumnya dijalankan oleh lembaga swasta merupakan salah satu pendukung sistem nasional yang turut membantu program pemerintah dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 39 Tahun 2002, yang mengatur tentang Peran Serta Masyarakat dalam Sistem Pendidikan Nasional. Dengan adanya peraturan tersebut menyebabkan lembaga swasta di Indonesia bersaing untuk mendirikan pendidikan di luar sekolah formal, yaitu lembaga bimbingan belajar. Secara tidak langsung kondisi seperti ini dapat meningkatkan persaingan diantara lembaga pendidikan sejenis dalam hal menawarkan pelayanan terbaik untuk dapat memenuhi kebutuhan peserta didik. Sehingga konsumen (peserta didik) akan merasa puas atas hasil yang diperoleh. Seperti yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001: 158) bahwa "Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan". Kepuasan akan tercapai pada saat harapan pelanggan (peserta didik) sesuai dengan kenyataan yang didapatkannya. Oleh sebab itu lembaga bimbingan belajar perlu untuk meningkatkan kualitas pelayan jasa yang diberikan kepada peserta didik. Menurut Tjiptono (2005: 59) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

pemenuhan kebutuhan dan harapan peserta didik.

Lupiyoadi (2001: 148), mengukur dimensi kualitas pelayanan jasa seperti, bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dan empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen (peserta didik).

Berdasarkan penelitian pendahuluan, terdapat beberapa data. Data yang pertama yaitu mengenai perkembangan jumlah peserta didik dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 jumlah peserta didik yang mendaftar di LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung mengalami fluktuasi. Kenaikan jumlah peserta didik terjadi dari tahun 2013 ke 2014 sebesar 21 peserta didik. Selain itu, penurunan peserta didik juga terjadi dari tahun 2014 ke 2015 mengalami penurunan peserta didik sebanyak 20 peserta didik. Data yang kedua yaitu perkembangan peserta didik kelas XII SMA yang diterima PTN jalur SNMPTN (jalur undangan) terdapat penurunan jumlah peserta didik yang

diterima PTN jalur SNMPTN (jalur undangan) dari tahun 2013 sampai tahun 2015. Pada tahun 2013 ke tahun 2014 terjadi penurunan sebesar 7 (tujuh) peserta didik, begitu pula dari tahun 2014 ke 2015 terjadi penurunan jumlah peserta didik yang diterima PTN sebanyak 13 peserta didik. Data yang ketiga yaitu hasil wawancara dengan 20 peserta didik kelas XII SMA, mengenai beberapa indikator yang mewakili dimensi kualitas pelayanan jasa dan kepuasan peserta didik, data yang disajikan mengalami keanekaragaman hasil yang didapat. Tentang dimensi kualitas pelayanan jasa sebanyak 16% menyatakan aplikasi dimensi kualitas pelayanan jasa tinggi, sebanyak 28% menyatakan sedang, dan 56% menyatakan rendah. Sedangkan untuk kepuasan peserta didik diperoleh, sebanyak 4 orang atau 20% menyatakan tingkat kepuasan tinggi, sebanyak 7 orang atau 35% menyatakan sedang, dan 9 orang atau 45% menyatakan rendah.

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 Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016”.

Tujuan penelitian ini sebagai berikut. (1) Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. (2) Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan

peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. (3) Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. (4) Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. (5) Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. (6) Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Penelitian *ex post facto* adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian merunut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut (Sugiyono, 2010: 7). Penelitian *survey* merupakan penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi

data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Ridwan, 2006: 49).

Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas XII SMA Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016 yang berjumlah 103 peserta didik. Sampel dalam penelitian ini adalah 82 peserta didik. 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 ganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hipotesis Pertama

H_0 : Tidak ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

H_1 : Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh t_{hitung} untuk Bukti Fisik (*Tangibles*) sebesar 10,858 $> t_{tabel}$ sebesar 1,990 (hasil intervolasi), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain Ada pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) yang diberikan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Pengaruh antara Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan Peserta Didik sebesar 0,772 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,596, yang berarti Kepuasan Peserta Didik dipengaruhi Bukti Fisik (*Tangibles*) sebesar 59,6%, sisanya 40,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Fatmawati (2006), *tangibles* yang baik akan mempengaruhi persepsi peserta didik pada saat yang bersamaan variabel *tangibles* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan peserta didik, aspek *tangibles* yang baik dapat memberikan persepsi positif bahwa perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Daryanto (2011: 289), menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan fisik, peralatan, serta penampilan seluruh personil dan

media yang terlibat dalam penyediaan pelayanan. Bukti fisik memiliki peran penting untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Implikasi dari penelitian ini adalah bukti fisik merupakan salah satu variabel yang harus diperhatikan oleh LBB Nurul Fikri dalam melayani kebutuhan peserta didik. Hal yang harus diperbaiki oleh LBB Nurul Fikri pada dimesi kualitas pelayanan jasa bukti fisik/ *tangibles* adalah lembaga bimbingan belajar yang membutuhkan pembenahan karena LBB Nurul Fikri belum memiliki fasilitas yang memadai untuk proses bimbingan belajar.

2. Hipotesis Kedua

H_0 : Tidak ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

H_1 : Ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh t_{hitung} untuk Kehandalan sebesar $3,812 > t_{tabel}$ sebesar 1,990 (hasil intervalasi), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain ada pengaruh Kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung

Tahun Pelajaran 2015/2016. Pengaruh antara Kehandalan dengan Kepuasan Peserta Didik sebesar 0,392 termasuk kategori tingkat hubungan yang rendah dengan kadar determinasi sebesar 0,154 yang berarti Kepuasan Peserta Didik dipengaruhi Kehandalan dari karyawannya sebesar 15,4%, sisanya 84,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Fatmah (2006), kehandalan (*reliability*) yang baik akan mempengaruhi persepsi peserta didik pada saat yang bersamaan variabel kehandalan (*reliability*) ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan peserta didik, aspek kehandalan (*reliability*) yang baik dapat memberikan persepsi positif bahwa perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Supranto (2003: 244), kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Menurut Daryanto (2011: 59), dalam upaya memberikan layanan yang terbaik kepada peserta didik sehingga memunculkan rasa kepuasan peserta didik dapat diwujudkan dengan menonjolkan kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap,

penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam proses pelayanannya.

Implikasi dari penelitian ini adalah kehandalan (*reliability*) merupakan salah satu variabel yang harus diperhatikan oleh LBB Nurul Fikri dalam melayani kebutuhan peserta didik. Hal yang harus diperbaiki oleh LBB Nurul Fikri pada dimesi kualitas pelayanan jasa kehandalan (*reliability*) adalah lembaga bimbingan belajar yang membutuhkan pembenahan, sehingga nantinya peserta didik akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

3. Hipotesis Ketiga

H_0 : Tidak ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

H_1 : Ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan perhitungan data diperoleh t_{hitung} untuk variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar $10,417 > t_{tabel}$ sebesar 1,990 (hasil intervolasi), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain ada pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri

Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Pengaruh antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Peserta Didik sebesar 0,759 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,576 yang berarti Kepuasan Peserta Didik dipengaruhi oleh variabel Daya Tanggap (*responsiveness*) sebesar 57,6% sisanya 42,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati tahun 2006 dikemukakan bahwa variabel daya tanggap (*Responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Lupiyoadi (2001: 159), kualitas pelayanan yang baik, yang diberikan kepada peserta didik merupakan sesuatu yang penting. Diwujudkan dalam bentuk komunikasi dan konsultasi, pemberian jalan keluar, bantuan terhadap masalah yang dihadapi. Cara memuaskan peserta didik selaku konsumen adalah dengan menanggapi keluhan peserta didik dengan cepat dan ramah

Menurut Supranto (2003: 244), daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas. Atau kemauan untuk membantu peserta didik dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap

Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa daya tanggap (*responsiveness*) haruslah sangat diperhatikan. LBB Nurul Fikri sebagai penyedia jasa tentunya harus tanggap terhadap keluhan dan permasalahan peserta didik, dengan adanya ketanggapan peserta didik akan merasa puas akan penyediaan pelayanan yang terbaik.

4. Hipotesis Keempat

H_0 : Tidak ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

H_1 : Ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh t_{hitung} untuk variabel Jaminan (*assurance*) sebesar $11,521 > t_{tabel}$ sebesar 1,990 (hasil intervalasi), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain Ada pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Pengaruh antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan peserta didik sebesar 0,790 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,624 yang berarti Kepuasan Peserta Didik dipengaruhi oleh variabel jaminan

(*assurance*) sebesar 62,4% sisanya 37,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yesi Budiarti tahun 2007 dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Demikian juga dalam penelitian Heppy Novadila tahun 2006 disebutkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Menurut Daryanto (2011: 289), Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Menurut Staton (2000: 289), bahwasannya faktor penentu yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan peserta didik adalah *assurance* atau jaminan yakni pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

Implikasi dari penelitian ini adalah *assurance* atau jaminan lingkungan yang aman dan nyaman, serta pengajar yang profesional juga merupakan hal yang diharapkan peserta didik dalam menikmati jasa yang diberikan.

5. Hipotesis Kelima

H_0 : Tidak ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

H_1 : Ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh t_{hitung} untuk variabel Empati (*Empathy*) sebesar $11,745 > t_{tabel}$ sebesar 1,990 (hasil intervolasi), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain ada pengaruh Empati (*Empathy*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Pengaruh antara Empati (*empathy*) dengan Kepuasan Peserta Didik sebesar 0,796 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,633 yang berarti Kepuasan Peserta Didik dipengaruhi oleh variable Empati (*empathy*) sebesar 63,3% sisanya 36,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Fatmawati tahun 2006 dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Demikian juga dalam penelitian Dani Siswono tahun 2003 disebutkan bahwa

variabel empati (*empathy*) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Staton (2000: 60), di dalam dimensi kualitas pelayanan jasa prima minimlah harus ada tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada peserta didik, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan peserta didik dengan berorientasi kepada standar layanan tertentu.

Menurut Daryanto (2011: 289), bahwasannya faktor penentu yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan peserta didik adalah *empathy* yakni perhatian, pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan (peserta didik).

Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa hubungan kepedulian dengan kepuasan peserta didik adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik. Semakin baik persepsi peserta didik terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan peserta didik juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi peserta didik terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan peserta didik juga akan semakin rendah. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa empati/*empathy* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

6. Hipotesis Keenam

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 Nurul Fikri Cabang Rajabasa 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 Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh dari hasil analisis data dengan SPSS diperoleh $F_{hitung} = 54,122$ dengan signifikansi (*sig.*) sebesar 0,000, sedangkan F_{tabel} dengan derajat kebebasan (*dk/df*) untuk pembilang = 5 dan penyebut = 76 dan $F_c = 0,05$ dari daftar tabel diperoleh = 2,34 (hasil intervolasi), dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $54,122 > 2,34$ maka H_0 ditolak dan menerima H_1 yang menyatakan Ada pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Koefisien korelasi

berganda sebesar 0,884 termasuk tingkat hubungan yang sangat kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,781 atau 78,1%, ini berarti variabel kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh variabel Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), sebesar 78,1%, sisanya sebesar 21,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Fatmah tahun 2006 dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Lupiyoadi (2001: 158), menyatakan bahwa "Kualitas produk (baik barang maupun jasa) besar kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, komunikasi dar mulut ke mulut (*word of mouth communication*), pangsa pasar.

Menurut Kotler (2001: 48), 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.

Kualitas jasa melalui kelima dimensinya yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* merupakan faktor yang

mempengaruhi kepuasan peserta didik. Hal ini berarti apabila lembaga pendidikan melaksanakan kelima dimensi kualitas jasa dengan sebaik mungkin dan terorganisir maka lembaga pendidikan mampu memberikan kepuasan bagi peserta didik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
2. Ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
3. Ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
4. Ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.
5. Ada pengaruh empati (*empathy*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul

Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

6. Ada 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 Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarti, Yesi. 2007. *Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perguruan Tinggi AMIK DIAN CENDIKIA (DCC) Lampung Kampus Pringsewu Kabupaten Tanggamus Tahun 2007.* (Skripsi). Universitas Lampung.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasran.* Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Fatmah. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al-Qolam Bandar Lampung Tahun Akademik 2005/2006.* (Skripsi). Universitas Lampung

- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ridwan. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfa Beta.
- Siswono, Dani. 2003. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tiga Berlian Auto*
- Finance di Jakarta.
Universitas Lampung.
- Stanton, Wiliam. 2000. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta:
Penerbit Erlangga.
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian*.
Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Sisdiknas. No. 39
Tahun 2002. Jakarta: Sinar Grafika.