

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
SISWA SMA NEGERI 3 KOTA SOLOK**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan (S1) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



OLEH:

DEASY IRY SANDY SITEPU

NIM.1202627/2012

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

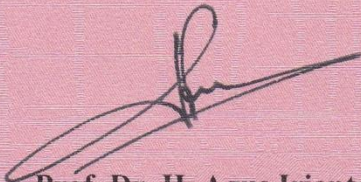
**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 3 KOTA SOLOK**

Nama : Deasy Iry Sandy Sitepu
NIM : 1202627
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



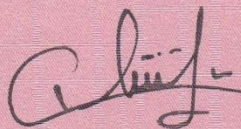
Prof. Dr. H. Agus Irianto
NIP. 19540830 19803 1 001

Pembimbing II



Yuhendri Leo Vrista, S.Pd, M.Pd
NIP. 19850806 200812 1 002

Mengetahui
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
NIP. 19820311 200501 2 005

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

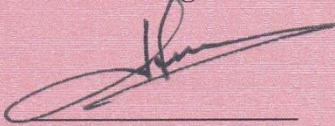
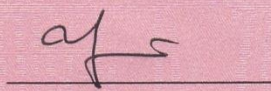
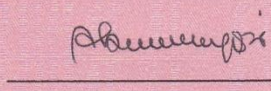
*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 3 KOTA SOLOK**

Nama : Deasy Iry Sandy Sitepu
NIM : 1202627
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Jurusan : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2017

Tim Penguji :

Nomor	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	Prof. Dr. H. Agus Irianto	
2.	Sekretaris	Yuhendri Leo Vrista, S.Pd, M.Pd	
3.	Anggota	Dra. Armida S, M.Si	
4.	Anggota	Rose Rahmidani, S.Pd, M.M	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deasy Iry Sandy Sitepu
NIM/Tahun Masuk : 1202627/2012
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Balai/ 22 Juni 1993
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 3 Kota Solok

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun Program Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Program Studi.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, 28 Februari 2017
Yang Menyatakan,



Deasy Iry Sandy Sitepu
Deasy Iry Sandy Sitepu
NIM. 1202627/2012

ABSTRAK

Deasy Iry Sandy Sitepu. 2012. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Sma Negeri 3 Kota Solok”

**Pembimbing 1. Prof. Dr. H. Agus Irianto
2. Yuhendri Leo Vrista, S.Pd, M.Pd**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis (1) Pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok (2) Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok (3) Pengaruh keandalan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok (4) Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok (5) Pengaruh jaminan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok (6) Pengaruh empati terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif asosiatif. Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 3 Kota Solok. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XI dan XII SMA Negeri 3 Kota Solok. Sampel yang digunakan 270 siswa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Data primer dari penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada responden penelitian. Data sekunder didapat dengan cara meminta langsung kepada tata usaha sekolah SMA Negeri 3 Kota Solok. Data yang telah terkumpul tersebut dianalisis secara statistik dengan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok, dimana kontribusi secara bersama-sama dari variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen adalah 61,5%, (2) Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok, (3) Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok, (4) Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok, (5) Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok, (6) Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok.

Kata Kunci: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan kepuasan siswa.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 3 Kota Solok**”. Skripsi merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, keahlian Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang besar kepada sebagai pembimbing I Bapak Prof. Dr. H. Agus Irianto dan Bapak Yuhendri Leo Vrista, S.Pd, M.Pd sebagai pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran serta dengan sabar membimbing penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang beserta staf dan karyawan/ti yang telah memberikan kemudahan dalam administrasinya.
2. Ibu Tri Kurniawati S.Pd, M.Pd dan Ibu Elvi Rahmi S.Pd, M.Pd selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Prof. Dr. H. Agus Irianto selaku Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Yuhendri Leo Vrista, S.Pd, M.Pd selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Armida S, M.Si selaku Penguji I
6. Ibu Rose Rahmidani S.Pd, M.M selaku Penguji II
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi.
8. Bapak/Ibu Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis dengan penuh keramahan.
9. Kepala Sekolah, Majelis Guru dan Karyawan/ti serta Siswa-siswa SMA Negeri 3 Kota Solok yang telah ikut membantu dalam proses penelitian ini.
10. Ayahanda Nurhadi Nommensen Sitepu dan Ibunda Suarni. Untuk keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
11. Ari Kurniawan, Nurhidayati, Rio Dharmawan Nababan yang selalu hadir mendampingi dan membantu serta menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Rekan-rekan seperjuangan yang sama-sama menimba ilmu pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang serta semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga segala bimbingan dan dorongan serta perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan dari ALLAH SWT, Amin.

Penulis menyadari dengan segala kekurangan dan keterbatasan dari penulis, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun kesempurnaan skripsi ini. Atas kritik dan sarannya penulis ucapkan terima kasih. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

.

Padang, Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Pelanggan	12
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
b. Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	13
c. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
d. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
e. Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
f. Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	18
2. Kualitas Pelayanan	19
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	26
a. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan	27
b. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan	28
c. Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Pelanggan	29
d. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
e. Hubungan Empati dengan Kepuasan Pelanggan.....	31

B. Penelitian Relevan.....	31
C. Kerangka konseptual.....	32
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Jenis dan Sumber Data	39
F. Definisi Operasional.....	39
G. Instrumen Penelitian.....	42
H. Uji Intrumen	43
I. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	54
B. Deskripsi Hasil Penelitian	58
C. Pembahasan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Kerangka Konseptual	33

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Sarana dan Prasarana Sekolah SMA Negeri 3 Kota Solok	4
2. Survei Kepuasan Siswa SMA Negeri 3 Kota Solok	6
3. Penelitian Relevan	31
4. Populasi Penelitian	36
5. Sampel Penelitian	38
6. Skor Jawaban Setiap Pernyataan	42
7. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	42
8. Hasil Uji Validitas	44
9. Tingkat Reliabilitas	45
10. Uji Reliabilitas	46
11. Kategori TCR	48
12. Jumlah responden berdasarkan kelas	58
13. Analisis Deskriptif Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	59
14. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Siswa	60
15. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti fisik	62
16. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan	64
17. Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan	66
18. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Siswa	67
19. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Siswa	69
20. Uji Normalitas	71
21. Uji Heteroskedastisitas	72
22. Uji Multikolinearitas	73
23. Regresi Linear Berganda	74
24. Hasil Uji F	76
25. Koefisien Determinasi	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Lembar Survei Kepuasan Siswa	98
2. Kisi-kisi Instrumen Uji Coba Penelitian	100
3. Angket Uji Coba Penelitian	101
4. Tabulasi Uji Coba Penelitian	109
5. Hasil Uji Coba Penelitian.....	117
6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	124
7. Angket Penelitian.....	125
8. Tabulasi Penelitian.....	131
9. Tingkat Capaian Responden	181
10. Tabel Distribusi Frekuensi	187
11. Surat Keterangan Izin Uji Coba Penelitian	211
12. Surat Keterangan Izin Uji Coba Sekolah	212
13. Surat Keterangan Izin Penelitian.....	213
14. Surat Keterangan Izin Penelitian Sekolah.....	214

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan suatu bangsa karena pendidikan yang berkualitas dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Dunia pendidikan mempunyai fungsi utama untuk memberikan layanan pendidikan yang baik sehingga mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas bukan saja dalam jumlah besar dan banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan. Pendidikan dianggap semakin penting, karena bukan hanya sekedar bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan tetapi juga dianggap sebagai investasi masa depan untuk bekal mendapatkan pekerjaan yang baik ditengah persaingan yang ketat. Setiap orang berlomba untuk mendapatkan pendidikan yang terbaik sebagai modal menata masa depan yang lebih baik. Mereka berusaha mencari institusi-institusi pendidikan yang dapat memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas baik sesuai dengan kemampuan masing-masing.

Peningkatan mutu layanan pendidikan merupakan program utama pemerintah untuk mencerdaskan bangsa. Hal ini sebagai mana tertuang dalam visi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, yaitu “Meningkatkan Akses bagi Setiap Warga Negara untuk Memperoleh Pendidikan yang Bermutu”. Untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu, berbagai ketentuan perundang-undangan telah diterbitkan, salah satunya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013, tentang Standar Nasional Pendidikan

(SNP). Kebijakan-kebijakan tersebut diharapkan dapat memberikan kesempatan warga negara memperoleh pendidikan yang berkualitas.

Pada era teknologi yang modern saat ini, kebutuhan masyarakat akan pendidikan semakin meningkat. Masyarakat menyadari bahwa untuk menghadapi tantangan masa depan salah satunya harus mempunyai pendidikan yang berkualitas tinggi karena dengan pendidikan yang berkualitas tinggi maka masyarakat akan mampu mengembangkan diri untuk lebih maju. Tingginya kesadaran masyarakat akan pendidikan menyebabkan dibutuhkannya sekolah yang mampu menampung minat masyarakat akan ilmu pengetahuan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberadaan sekolah di tengah-tengah masyarakat menjadi semakin penting. Adanya perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin selektif membuat masyarakat semakin kritis dalam memilih sekolah untuk menuntut ilmu. Pergeseran gaya hidup masyarakat akibat modernisasi dan globalisasi membuat sebagian masyarakat lebih memilih sekolah yang tidak hanya memberikan ilmu saja tetapi juga memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga mereka merasa nyaman ketika menuntut ilmu di sekolah. Hal ini yang menyebabkan persaingan sekolah semakin kompetitif dan menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga penyedia jasa pendidikan baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta. Heyneman (2004) menyatakan bahwa kualitas pendidikan menyangkut sejauhmana negara dibedakan tidak hanya oleh akses pendidikan saja tetapi juga oleh kualitas layanan di lembaga akademis. Lembaga pendidikan harus dikelola secara

profesional, karena semakin ketatnya persaingan, lembaga pendidikan akan ditinggalkan pelanggan jika dikelola dengan tidak profesional.

Menurut Wilkins dan Balakrishnan (2013) menyatakan bahwa kepuasan siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar melainkan juga ditentukan dengan pengalaman mereka secara keseluruhan sebagai pelanggan dari lembaga tertentu. Kepuasan siswa ini penting karena ada efek yang baik jika siswa puas, dan apabila siswa tidak puas akan menimbulkan dampak yang negatif. Kotler (2009: 177) mengatakan “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya”. Jika hasil yang diterima paling tidak sama atau lebih baik dari apa yang diharapkan maka pelanggan (siswa) akan merasa puas, sedangkan jika ternyata hasil yang diterima tidak sesuai harapan pelanggan (siswa) akan merasa tidak puas. Persaingan yang kompetitif membutuhkan orang-orang disemua tingkatan dalam suatu organisasi untuk memikirkan cara-cara meningkatkan layanan yang mereka berikan kepada pelanggan (siswa) secara terus-menerus.

SMA Negeri 3 Kota Solok yang beralamat di Jl. AK Gani Gurun Bagan. SMA Negeri 3 Kota Solok merupakan satu-satunya yang berasal dari SPG (Sekolah Pendidikan Guru) Negeri Solok yang berdiri tahun 1991 dengan surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 0510 tanggal 5 September 1991. Pelayanan yang diberikan pada umumnya ditujukan untuk kebutuhan siswa. SMA Negeri 3 Kota Solok

selalu berusaha untuk melayani dengan baik segala kebutuhan siswa, dengan harapan siswa merasa terpuaskan. Dalam pelaksanaannya SMA Negeri 3 Kota Solok dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan dari tercapainya misi sekolah. Pada akhir bulan september dilakukan observasi di sekolah SMA Negeri 3 Kota Solok. Ketika melakukan pengamatan sarana dan prasarana dan memperoleh data dari tata usaha yang menunjang sekolah dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Sarana dan Prasarana Sekolah SMA Negeri 3 Kota Solok

NO	Bangunan	Jumlah
1	Ruang kepala sekolah	1 buah
2	Wakil Kepala Sekolah	1 buah
3	Ruang guru	1 buah
4	Tata Usaha	1 buah
5	Ruang Tamu	1 buah
6	Ruang belajar siswa	34 kelas
7	Ruang pustaka	1 buah
8	Ruang labor fisika, kimia	1 buah
9	Ruang labor bahasa	1 buah
10	Ruang Bimbingan Konseling	1 buah
11	Ruang Kesenian	1 buah
12	Labor computer	1 buah
13	UKS	1 buah
14	Lapangan olahraga	1 buah
15	Mushalla	1 buah
16	Kafe	2 buah
17	Rumah jaga sekolah	2 buah
18	Toilet Kantor	2 buah
19	Toilet Siswa	2 buah
20	Lapangan Olahraga	1 buah
21	Rumah Jaga Sekolah	2 buah

Sumber: Tata Usaha Sekolah SMA Negeri 3 Kota Solok

Pada tabel 1 di atas dapat dilihat sarana dan prasarana yang diberikan oleh sekolah. Namun kenyataannya di SMA Negeri 3 Kota Solok masih ada

terlihat kekurangan-kekurangan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah, karena masih banyak siswa yang merasa belum puas dengan layanan-layanan yang diberikan oleh sekolah. Hal ini dapat dibuktikan dari survei awal yang dilakukan, penulis mengadakan suatu survei kepuasan siswa dengan memberikan daftar pertanyaan sebanyak 5 item yang memuat tingkat kepuasan siswa atas layanan yang diberikan sekolah kepada 20 siswa SMA Negeri 3 Kota Solok yang dipilih secara random (acak). Survei kepuasan siswa dilakukan dengan cara *directly reported satisfaction* yaitu suatu cara pengukuran kepuasan siswa dengan menanyakan secara langsung kepada siswa mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah dengan menggunakan skala pengukuran puas dan tidak puas (Tjiptono, 2014: 370).

Menurut Irawan (2003: 37) salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan terbagi menjadi lima dimensi, sesuai dengan yang diadopsi dari model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Hardiyansyah, 2011:46) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*. Berikut adalah tabel hasil survei awal kepuasan siswa pada SMA Negeri 3 Kota Solok atas kualitas

layanan yang diberikan oleh sekolah yang dilakukan bulan September tahun 2016.

Tabel 2. Survei Kepuasan Siswa SMA Negeri 3 Kota Solok

No	Keterangan	%	
		Puas	Tidak Puas
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Apakah Anda puas dengan ruang kelas yang disediakan oleh sekolah?	55%	45%
2	Keandalan (<i>Reliability</i>) Apakah Anda puas terhadap keandalan guru dalam memberikan pelayanan dengan segera?	35%	65%
3	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) Apakah Anda puas dengan ketanggapan yang dimiliki oleh guru dan pegawai dalam memberikan pelayanan akademik?	85%	15%
4	Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>) Apakah Anda puas terhadap kemampuan guru dan pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan?	70%	30%
5	Empati (<i>Emphaty</i>) Apakah Anda puas dengan perhatian yang diberikan guru dan pegawai tata usaha tanpa ada diskriminatif?	90%	10%
Jumlah Presentase		67%	33%

Sumber: data primer diolah tahun 2016

Pada tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa masih kurangnya pelayanan dari sekolah SMA Negeri 3 Kota Solok. Banyak kualitas pelayanan yang sebenarnya diharapkan oleh siswa namun semua itu belum terlaksana dengan baik. Secara umum terlihat siswa sebagai pelanggan memberikan pernyataan

ketidakpuasan secara keseluruhan sebanyak 33%, hal ini membuktikan bahwa terdapat masalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Secara lebih rinci dapat dilihat bahwa sebanyak 45% responden menyatakan tidak puas dengan dimensi bukti fisik yang mencakup kondisi gedung, buku pustaka serta fasilitas pendukung seperti tempat parkir dan kamar kecil. Dimensi keandalan dalam memberikan pelayanan sebanyak 65% responden merasa tidak puas dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan guru dalam mengajar dan kepuasan siswa terhadap pegawai tata usaha dalam melayani kepentingan siswa. Ketanggapan guru dan pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan kepada siswa mendapatkan respon sebanyak 85% dan sisanya sebanyak 15% menyatakan tidak puas. Dimensi jaminan yang memberlakukan sanksi bagi setiap siswa yang melanggar peraturan dan penanganan masalah yang dialami oleh siswa sebanyak 70% responden. Begitu juga dengan dimensi empati sebanyak 90% menyatakan puas dengan pelayanan akademik yang diterima tanpa ada diskriminatif dan pelayanan pegawai tata usaha yang bersikap terbuka dan kooperatif. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh penulis, dapat dilihat bahwa masih ada siswa yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan guru dan pegawai tata usaha sekolah SMA Negeri 3 Kota Solok. Untuk mencapai kepuasan siswa tentu saja kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan dan dipertahankan secara terus menerus karena kepuasan siswa dapat memberikan banyak keuntungan, membuat siswa terlibat dalam kegiatan yang positif dan

meningkatkan rasa percaya diri sehingga dapat meningkatkan prestasi siswa di sekolah.

Oleh karena itu, sebagian besar sekolah secara terus-menerus menekankan pada peningkatan kualitas layanan. Kualitas pelayanan sekolah memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan siswa karena kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada siswa untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan lembaga penyelenggara pendidikan. Kualitas pelayanan ini dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (siswa). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan persepsi dari pihak sekolah tetapi berdasarkan pada persepsi siswa karena siswa yang mengkonsumsi dan menikmati jasa sekolah sehingga siswa yang berhak memberikan penilaian.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?
2. Apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?
3. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?

4. Apakah terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?
5. Apakah terdapat pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?
6. Apakah terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?
7. Apakah terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas permasalahan yang ingin diteliti untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan tidak menyimpang dari ruang lingkup penelitian yang dilakukan, maka pembahasan ini dibatasi pada pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok.

Pemilihan faktor tersebut tersebut didasarkan pada pertimbangan kualitas pelayanan merupakan faktor yang bermasalah dan secara teori faktor ini diduga mempengaruhi kepuasan siswa.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?
2. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?
3. Apakah terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?
4. Apakah terdapat pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?
5. Apakah terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?
6. Apakah terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dan informasi yang diharapkan maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok.
2. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 kota Solok.
3. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok.
4. Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok.

5. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok
6. Pengaruh empati terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kota Solok.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang ilmu yang sedang digeluti khususnya mengenai pengaruh dimensi kualitas secara simultan dan parsial terhadap kepuasan siswa.
2. Bagi akademis, dapat menambah wawasan ilmu bagi dunia akademik mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa.
3. Bagi sekolah SMA Negeri 3 Kota Solok, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan sekolah pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga siswa menjadi puas dan diharapkan kepuasan tersebut dapat memperlancar proses belajar pembelajaran di sekolah.
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta dapat menjadi bahan pertimbangan bagi yang akan melakukan penelitian sejenis.