

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada zaman globalisasi, penelitian pada lembaga pendidikan formal perlu sering dilakukan mengingat besarnya persaingan dengan lembaga pendidikan non formal yang lebih agresif dalam menarik siswa. Sekolah-sekolah swasta penyelenggara pendidikan formal yang pada umumnya berada di bawah yayasan pendidikan tertentu harus menjalankan semua keputusan (aturan) yang dibuat sesuai dengan misi dan tujuan sekolah tersebut, oleh sebab itu pihak penyelenggara dalam melaksanakan kegiatannya sangat tergantung pada kebijakan yayasan pendidikan yang bersangkutan.

Sekolah-sekolah swasta penyelenggara pendidikan formal yang ada di Bandung menghadapi persaingan yang semakin tinggi, dimana semakin banyak orang tua yang memikirkan masa depan anak-anak mereka dengan memilih sekolah-sekolah yang berkualitas dimulai dari tingkat SD, SMP, SMA bahkan hingga ke Perguruan Tinggi. Oleh karena itu setiap sekolah swasta penyelenggara pendidikan formal, harus mampu untuk memanfaatkan peluang yang ada dengan berusaha memenuhi kepuasan para siswanya dengan meningkatkan disiplin dan kualitas pendidikan dari hasil lulusannya.

Saat ini banyak orang tua siswa lulusan sekolah dasar (SD) dihadapkan pada masalah memilih Sekolah Menengah Pertama yang terbaik untuk putra-putri

mereka, dimana beberapa faktor yang menentukan pilihan mereka antara lain biaya pendidikan di sekolah, jarak tempuh sekolah dari rumah, lingkungan sekolah, tingkat sosial ekonomi murid-murid di sekolah tersebut dan faktor yang paling menentukan adalah kualitas kelulusan sekolah yang bersangkutan, yang akan memudahkan orang tua siswa memilih sekolah pada jenjang pendidikan selanjutnya.

Menjawab pertimbangan-pertimbangan orang tua siswa dalam memilih Sekolah Menengah Pertama tersebut, sekolah-sekolah swasta dipacu untuk merebut peluang dengan memenuhi beberapa faktor tersebut antara lain biaya pendidikan dan kualitas pendidikan yang terpublikasi dari lulusan sekolah tersebut.

Proses penyelenggaraan pendidikan di sekolah-sekolah swasta tidak dapat dilakukan dengan hanya mempertimbangkan faktor-faktor pilihan orang tua calon siswa saja. Walaupun pada dasarnya sekolah-sekolah tersebut tidak semata-mata mencari popularitas dan keuntungan dalam bentuk materi saja, tetapi dalam penyelenggaraan proses pendidikan sekolah-sekolah tersebut, juga diawasi dan dikendalikan oleh antara lain Departemen Pendidikan Nasional dan tentunya secara kualitas dan finansialnya diatur dan diawasi ketat oleh yayasan pendidikan yang menaungi sekolah tersebut. Juga oleh pihak donatur yang turut membiayai sekolah tersebut hingga terselenggaranya proses belajar mengajar.

Salah satu dari beberapa Sekolah Menengah Pertama Kristen yang ada di Bandung adalah SMPK. Trimulia. SMPK. Trimulia ini merupakan salah satu sekolah kristen yang sudah berkarya selama  $\pm$  30 tahun yang selalu berupaya dan

siap menerima tantangan dalam bidang pendidikan dan pengajaran untuk memberikan kepuasan kepada siswa di dunia pendidikan. Salah satu caranya adalah dengan mendidik para siswanya berdasarkan pada iman kristiani sehingga para siswa dapat belajar secara terarah sesuai dengan peraturan yang terdapat di sekolah tersebut. SMPK. Trimulia menyadari bahwa pendidikan bagi seorang siswa adalah bagian terpenting dalam hidupnya karena akan dibawa terus sepanjang hidup. Pendidikan yang baik adalah pendidikan yang tidak diberikan dengan paksaan dan diterima dengan sukacita oleh setiap siswa. Karena itu **motto sekolah Kristen Trimulia ini adalah "Belajar untuk Kehidupan adalah menyenangkan" atau "Learning for life is fun".**

Metode belajar dan mengajar yang membuat siswa merasa senang dalam mengeksplorasi hal-hal baru yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan senantiasa diupayakan dalam kegiatan belajar dan mengajar di SMPK. Trimulia. ***Learning by doing and Learning by discovery*** diterapkan mulai dari jenjang pendidikan awal. Diharapkan agar setiap siswa di SMPK. Trimulia telah terbiasa dengan metode belajar aktif melalui eksplorasi dan penemuan sendiri tentang segala hal yang bersifat teori dalam ilmu pengetahuan ke dalam kehidupan sehari-hari.

Penggunaan fasilitas penunjang yang mengembangkan keingintahuan siswa dalam eksplorasi dan penemuan diupayakan sebaik mungkin dengan menyediakan peralatan dan fasilitas penunjang yang modern dan lengkap. Perpustakaan yang memadai yang memiliki ruang belajar kelompok bagi para siswa telah disediakan.

SMPK. Trimulia memulai kegiatan belajar - mengajar setiap hari pada pukul 07.00 sampai dengan 13.30 dengan kegiatan laboratorium Fisika – Biologi

- Komputer - Bahasa Inggris termasuk didalam jam pelajaran **mulai tahun 2003** juga SMPK. Trimulia menerapkan metode kelas kecil, Pendekatan kelas kecil ini ditujukan agar sekolah dapat lebih *“private”* (rasio guru : murid tidak lebih **dari 1 : 20**) sehingga guru dapat memperhatikan siswa - siswinya dengan lebih baik.

Sekolah-sekolah swasta di Bandung sudah semakin banyak jumlahnya dan banyak yang berkualitas sehingga persaingan pun sangat ketat. Persaingan antar sekolah-sekolah swasta ini ditandai dengan semakin gencarnya promosi yang menonjolkan kelebihan-kelebihannya.

Persaingan yang sudah sangat ketat tersebut menuntut SMPK. Trimulia untuk meningkatkan kinerjanya dalam proses pendidikan, dimana peningkatan kinerja, ini hanya dapat dilakukan jika SMPK. Trimulia mengetahui kepuasan siswanya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas jasa pendidikan maka perlu dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan siswa di SMPK. Trimulia dengan menyebarkan suatu kuesioner kepada beberapa siswa di SMPK. Trimulia.

Maka dari itu penulis mencoba melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMPK. Trimulia, Bandung"**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari data yang diberikan oleh SMPK. Trimulia, pada perbandingan penerimaan siswa baru tahun ajaran 2001/2002 ; 2002/2003 ; 2003/2004 ; 2004/2005 dapat ditunjukkan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Jumlah Siswa SMPK. Trimulia

No.	TINGKAT KELAS	TAHUN AJARAN			
		2001/2002	2002/2003	2003/2004	2004/2005
1.	SATU ( I )				
	- IA	18	18	20	23
	- IB	19	19	20	23
	- IC	-	-	-	23
2.	DUA ( II )	40	34	-	-
	- IIA	-	-	19	22
	- IIB	-	-	20	20
3.	TIGA ( III )	36	39	-	-
	- IIIA	-	-	15	20
	- IIIB	-	-	18	17
	JUMLAH	113	110	112	148

Sumber : SMPK. Trimulia

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah siswa per kelas tahun 2001/2002 dan 2002/2003 lebih banyak terutama kelas II dan III (karena masih menggunakan metode kelas besar) daripada tahun 2003/2004 dan 2004/2005 (karena tahun 2003 menerapkan metode kelas kecil). Sehingga dengan demikian masalah Kualitas Jasa Pendidikan mempunyai pengaruh besar terhadap Kepuasan Siswa.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana sistem pendidikan dan kurikulum yang diberikan jasa pendidik terhadap pengembangan diri dan nilai siswa di SMPK. Trimulia?
- b. Bagaimana hubungan kualitas jasa pendidikan SMPK. Trimulia dengan kepuasan siswa?
- c. Bagaimana fasilitas pelayanan pendidikan yang diberikan dari pihak sekolah dapat memberikan kepuasan siswa?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan yang tertulis pada identifikasi masalah, maka tujuan penelitian yang dilakukan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah :

- Untuk mengetahui sistem pendidikan dan kurikulum yang digunakan jasa pendidik terhadap pengembangan diri dan nilai siswa SMPK. Trimulia.
- Untuk menganalisis hubungan kualitas jasa pendidikan SMPK. Trimulia dengan kepuasan siswa.
- Untuk mengetahui bagaimana fasilitas pelayanan pendidikan yang diberikan SMPK. Trimulia dapat memberikan kepuasan siswa.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini, dapat ditunjukkan ke beberapa pihak yaitu sebagai berikut :

##### **1. Penulis**

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana ( S1 ) Ekonomi jurusan Manajemen serta menganalisis usaha untuk meningkatkan kualitas jasa pendidikan di SMPK. Trimulia dan pengaruhnya terhadap kepuasan siswa sebagai pengguna jasa pendidikan tersebut.

##### **2. SMPK. Trimulia**

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui kualitas jasa pendidikan yang selama ini dilakukan dalam menentukan keberhasilan prestasi siswa dan kepuasan siswa.

##### **3. Pihak Eksternal / luar / masyarakat**

Penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan gambaran tentang kualitas pendidikan yang diterapkan di SMPK. Trimulia sehingga dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan menambah pengetahuan dan informasi khususnya yang berhubungan dengan kualitas jasa pendidikan.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Manajemen Operasi bertanggung jawab untuk mengelola suatu sistem yang menghasilkan produk atau jasa yang mempunyai nilai guna yang lebih tinggi atau berkualitas.

- Menurut Martinich dalam bukunya yang berjudul *"Production and Operations Management An Applied Modern Approach"*

*"Operations Management is a discipline and profession that studies (and practices) the process of planning, designing and operating production systems and subsystems to achieve the goals of the organization" (Martinich, 1997, p. 10).*

**Artinya :** Manajemen Operasi merupakan disiplin dan profesi yang mempelajari (dan mempraktekan) proses perencanaan, merancang dan mengoperasikan sistem produksi dan sub sistemnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu pedoman keberhasilan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas perusahaan tersebut. Kualitas juga sangat penting diperhatikan seperti halnya kualitas jasa yang menunjukkan kinerja jasa di suatu lembaga pendidikan guna menciptakan pelajar-pelajar yang mandiri dan profesional.

Adapun definisi Kualitas yaitu :

- *"The totality of features and characteristics of a product or service that bears on its ability to satisfy stated or implied needs". [Heizer and Render, 2004, p.190].*

**Artinya** : Totalitas ciri dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi.

Dalam manajemen operasi, jasa dapat diartikan sebagai :

- *"Services is those economic activities that typically produce intangible product (such as education, entertainment, lodging, government, financial and health services) ". [Heizer and Render, 2004, p.9].*

**Artinya** : Jasa adalah segala aktivitas ekonomi yang produknya tidak berwujud (seperti pendidikan, hiburan, pelayanan di hotel, pemerintahan, keuangan, dan pelayanan kesehatan).

Dilihat dari pengertian jasa di atas, maka dapat disebutkan beberapa ciri- ciri jasa yaitu : [Heizer and Render, 2004, p.9-10]

- Jasa biasanya tidak berwujud dibandingkan dengan barang berwujud.
- Jasa biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan tidak ada persediaan yang disimpan.
- Jasa bersifat unik.
- Jasa memiliki interaksi dengan pelanggan yang tinggi.
- Jasa mempunyai definisi produk yang tidak konsisten.

Ada beberapa karakteristik jasa yang dapat mempengaruhi suatu sekolah dalam jasa pendidikan terutama dalam hal meningkatkan kualitas ; karakteristik tersebut adalah: [ Fandy Tjiptono, 1996,hal.15-18]

### **1. *Intangibility***

Tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli . Konsep *intangibility* ini sendiri memiliki 2 pengertian [Berry dalam Enis & Cox, 1998] yaitu

- Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
- Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah.

### **2. *Inseparability***

Jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut.

### **3. *Variability***

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non standardized output* artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

Ada 3 faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa [Bovee,Houston&Thill,1995] yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral / motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan.

#### 4. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Menurut Stanton, Etzel & Walker (1991) ada pengecualian dalam karakteristik *perishability* dalam penyimpanan jasa. Dalam kasus tertentu jasa bisa disimpan yaitu dalam bentuk pemesanan, peningkatan permintaan akan suatu jasa pada saat permintaan sepi dan penundaan penyampaian jasa.

Dari pengertian kualitas dan jasa di atas, maka terdapat pula definisi kualitas jasa yaitu : [Fandy Tjiptono, 1996,hal.59-60]

- "Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan".
- Menurut Wyckof (dalam Lovelock,1988), Kualitas Jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

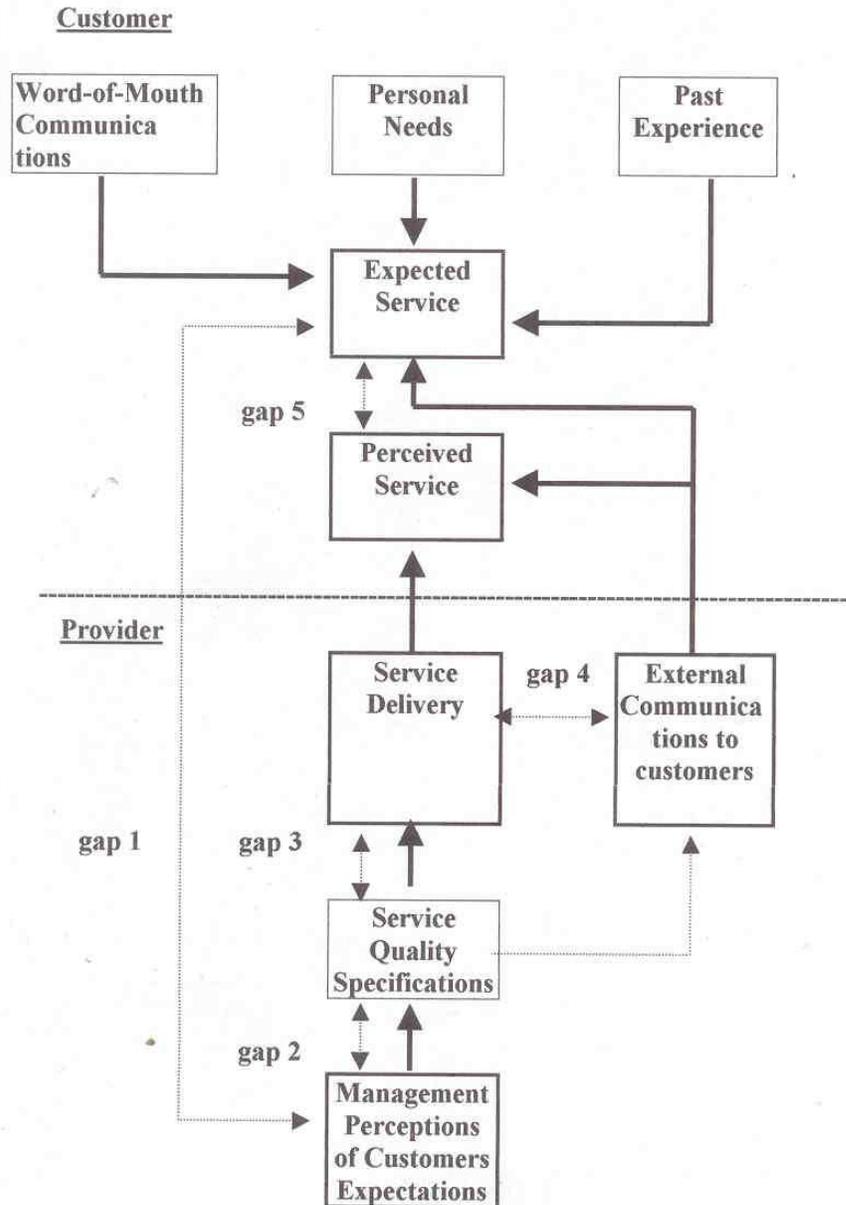
Dengan kata lain ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *Expected service* ( Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal) dan *Perceived service* ( Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan).

**Model Kualitas Jasa** merupakan alat untuk menganalisis masalah-masalah jasa dan untuk mengetahui bagaimana kualitas jasa dapat diperbaiki dan disempurnakan. Model kualitas jasa ini menggambarkan 5 gap yang terdiri atas :

1. gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
2. gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan.
3. gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian pelayanan
4. gap antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal kepada pelanggan.
5. gap antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan konsumen.

Model Kualitas Jasa tersebut dapat digambarkan pada gambar 1.1 yaitu sebagai berikut :

Gambar 1.1 *The Quality Model ( gap Model )*



Sumber : Valarie A.Zeithmal, A.Parasuraman, Leonard L.Berry, "Delivering Quality Service", *The Free Press, Collier Macmillan*, 1990, p.46.

Dari karakteristik jasa di atas, maka terdapat pula 5 indikator kualitas jasa yang umumnya menjadi penilaian konsumen terhadap penyedia jasa yang akan dipilihnya yaitu : [Fandy Tjiptono, 1996,hal. 70].

**1. *Tangibles* (bukti langsung)**

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

**2. *Reliability* (Keandalan)**

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

**3. *Responsiveness* (Daya tanggap)**

Keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

**4. *Assurance* (Jaminan)**

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.

**5. *Emphaty* (empati)**

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari Kerangka Pemikiran di atas maka dapat dikemukakan Hipotesis yaitu Kualitas Jasa Pendidikan dependen terhadap kepuasan siswa di SMPK. Trimulia atau dengan kata lain Kualitas Jasa Pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMPK. Trimulia.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Metode yang digunakan**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu suatu metode yang berguna untuk memperoleh informasi dari sebagian populasi (responden) dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap kualitas jasa pendidikan yang diberikan oleh SMPK. Trimulia.

Dalam metode ini, informasi dikumpulkan secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner.

### **1.6.2 Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis yang bertujuan untuk memaparkan data responden secara terstruktur, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, serta menguji saling ketergantungan (*interdependency*) antara 2 faktor yang terdiri atas beberapa kategori / klasifikasi.

Sedangkan sifat penelitiannya adalah verifikasi, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis.

### **1.6.3 Jenis dan Sumber Data**

**Data primer** : diperoleh dengan melakukan riset lapangan (*field research*) dilakukan dengan cara. melakukan penelitian langsung pada obyek yang akan diteliti.

**Data sekunder** : diperoleh dengan melakukan riset kepustakaan (*Library research*)

#### 1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan skripsi ini, data dikumpulkan dengan menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

**1. Observasi**

Melakukan pengamatan langsung ke SMPK. Trimulia.

**2. Wawancara**

Tanya Jawab dengan pihak sekolah baik itu kepala sekolah, beberapa staff pengajar serta siswa yang dapat memberikan informasi tentang SMPK. Trimulia.

**3. Kuesioner**

Menyebarkan kuesioner kepada seluruh siswa SMPK. Trimulia pada tahun ajaran 2004/2005 yaitu kelas I, II, dan III

**4. Studi Kepustakaan**

Memperoleh data dengan cara mempelajari buku-buku literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Adapun teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah **teknik pengambilan sampel acak bertingkat (*stratified random sampling*)** yaitu suatu proses dimana sampel dibatasi untuk memasukkan unsur-unsur dari setiap segmen [Cooper-Emory,ed-5,jilid1,1996,hal.236]. Ada 3 alasan mengapa peneliti memilih sampel acak bertingkat yaitu untuk meningkatkan efisiensi statistik sampel, untuk menyediakan data yang cukup bagi analisis berbagai sub populasi, untuk memungkinkan metode dan prosedur penelitian yang berbeda digunakan dalam strata yang berbeda. [Cooper-Emory,ed-5,jilid 1,1996,hal.236-237].

Setelah populasi dibagi menurut strata yang tepat, sampel acak sederhana dapat diambil didalam tiap strata. Hasil pengambilan sampel selanjutnya dapat ditimbang dan dikombinasikan kedalam estimasi populasi yang tepat, untuk itu dapat digunakan rumus : [Prof.Dr.Sudjana,MA,MSC,1996,hal.41]

$$n \geq \frac{[Z_{\alpha/2}]^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

**Keterangan :**

- n** : Jumlah sampel minimal
- $\alpha$**  : Taraf nyata = tingkat signficance = (5% = 0,05)
- Z** : Nilai distribusi normal = (0,5 - 0,05 = 0,45  $\approx$  1,64)
- $Z_{\alpha/2}$**  : Nilai distribusi normal  $\alpha/2$  (0,05 / 2 = 0,025  $\approx$  1,96)
- P** : Variances ( 0,5 )
- Q** : 1 – P  $\approx$  ( 1 - 0,5 )
- d2** : Daya pembeda antara populasi dan sampel ( 10% atau 0,1 )

### 1.6.5 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini , yang termasuk variabel independen (variabel X ) adalah Kualitas Jasa Pendidikan, dan yang termasuk variabel dependen ( variabel Y ) adalah kepuasan siswa. Adapun operasionalisasi variabel dapat dilihat pada table 1.2 dan 1.3 berikut :

**TABEL 1.2 VARIABEL KUALITAS JASA  
PENDIDIKAN**

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SKALA
1. Independen (Var.X) Kualitas Jasa Pendidikan	a. Tangible (bukti langsung)	- Lokasi Sekolah	Ordinal
		- Kelengkapan fasilitas belajar Mengajar	Ordinal
		- Jumlah ruang kelas	
		- Ketersediaan ruang kelas untuk pelajaran tambahan	Ordinal
		- Penampilan dan jumlah guru serta karyawan	Ordinal
	b. Reliability (keandalan)	- Tingkat Materi pelajaran Di sekolah	Ordinal
		- Tingkat penguasaan materi Guru	Ordinal
		- Tingkat Pemahaman siswa Atas materi yang diberikan	Ordinal
		- Tingkat kehadiran guru	Ordinal
		- Cara guru mengajar dan pemberian tugas akan menambah pemahaman atas materi	Ordinal
		- Dalam pemberian nilai terdapat unsur ketelitian, ketepatan dan adil.	Ordinal
		- Status akreditasi Sekolah	Ordinal
	c. Responsiveness (daya tanggap)	- Pelayanan dari petugas TU, perpustakaan dan karyawan	Ordinal
		- Pelayanan dari kepala sekolah, guru, dan wali kelas	Ordinal
		- Pelayanan dari asisten guru laboratorium.	Ordinal

	<b>d. Assurance (jaminan)</b>	- Kenyamanan, kebersihan, keteraturan jadwal pelajaran dan jadwal ekstrakurikuler di ruang kelas	Ordinal
		- Kelengkapan buku, Keteraturan jam buka, kenyamanan di perpustakaan	Ordinal
		- Kelengkapan peralatan, kondisi peralatan, suasana praktikum di laboratorium	Ordinal
		- Pada fasilitas lainnya seperti : suasana poliklinik, keadaan lapangan olah raga, kebersihan kantin, keadaan WC, tempat parkir.	Ordinal
		- Pada kegiatan siswanya seperti kegiatan ekstrakurikuler siswa di sekolah yang ada.	Ordinal
		- Jenis-jenis kegiatan ekstrakurikuler siswanya yang ada	Ordinal
	<b>e. Emphaty</b>	- Kemudahan menghubungi wali kelas	Ordinal
		- Kemudahan menghubungi pihak sekolah	Ordinal
		- Kejelasan informasi kegiatan dan administrasi	Ordinal

**TABEL 1. 3 VARIABEL KEPUASAN SISWA**

VARIABEL	SUB. VARIABEL	INDIKATOR	SKALA
2. Dependen (Var. Y) Kepuasan Siswa	a. Tangible (bukti langsung)	- Kepuasan siswa atas Lokasi sekolah	Ordinal
		- Kepuasan siswa akan kelengkapan Fasilitas belajar – mengajar	Ordinal
		- Kepuasan siswa atas jumlah ruang kelas	Ordinal
		- Kepuasan siswa akan ketersediaan ruang kelas untuk pelajaran tambahan	Ordinal
		- Kepuasan siswa atas penampilan, jumlah guru serta karyawan.	Ordinal
	b. Reliability (Keandalan)	- Kepuasan siswa terhadap tingkat materi pelajaran disekolah	Ordinal
		- Kepuasan siswa atas tingkat penguasaan materi guru	Ordinal
		- Kepuasan siswa terhadap tingkat pemahaman siswa atas materi yang di berikan	Ordinal
		- Kepuasan siswa atas tingkat kehadiran guru	Ordinal
		- Kepuasan siswa atas cara guru mengajar dan pemberian tugas akan menambah pemahaman atas materi	
	- Kepuasan siswa dalam pemberian nilai terdapat unsur ketelitian, ketepatan, dan adil.		

	<b>c. Responsiveness (daya tanggap)</b>	- Kepuasan siswa terhadap pelayanan petugas TU, petugas perpustakaan dan karyawan.	Ordinal
		- Kepuasan siswa terhadap pelayanan kepala sekolah, guru dan wali kelas	Ordinal
		- Kepuasan siswa terhadap pelayanan guru laboratorium	Ordinal
	<b>d. Assurance (jaminan)</b>	- Kepuasan siswa akan kenyamanan, kebersihan, keteraturan jadwal pelajaran dan jadwal ekstrakurikuler di ruang kelas.	Ordinal
		- Kepuasan siswa akan kelengkapan buku, keteraturan jam buka, dan kenyamanan di perpustakaan.	Ordinal
		- Kepuasan siswa akan kelengkapan peralatan, kondisi peralatan, suasana praktikum di laboratorium.	Ordinal
		- Kepuasan siswa terhadap fasilitas lainnya seperti suasana poliklinik, keadaan lapangan olah raga, kebersihan kantin, keadaan WC dan tempat parkir.	Ordinal
		→ Kepuasan siswa terhadap kegiatan siswa seperti kegiatan ekstrakurikuler siswa di sekolah yang ada.	Ordinal
		- Kepuasan siswa terhadap jenis-jenis kegiatan ekstrakurikuler siswa yang ada.	Ordinal

	e. Emphaty	-Kepuasan siswa dalam hal kemudahan menghubungi wali kelas.	Ordinal
		-Kepuasan siswa dalam hal kemudahan menghubungi pihak sekolah.	Ordinal
		- Kepuasan siswa dalam hal kejelasan informasi kegiatan dan administrasi.	Ordinal

#### 1.6.6 Teknik analisis data

Analisis data penelitian akan dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif, serta variabel di atas berskala ordinal. Kemudian untuk mengetahui keterkaitan interdependensi antara kualitas jasa pendidikan dengan kepuasan siswa di SMPK. Trimulia, serta menguji kekuatan / keamatan (kuat, lemah atau tidak ada) hubungan antara variabel kualitas jasa pendidikan terhadap variabel kepuasan siswa. Maka penulis menggunakan Pengujian Non Parametrik yaitu **Uji *Chi Square* ( Uji *Chi Kuadrat*  $\approx \chi^2$ ) dan Koefisien Korelasi dengan *Software SPSS*.**

### 1.6.6.a Uji *Chi Square*

Uji *Chi Square* digunakan untuk menguji apakah data sebuah sampel yang diambil menunjang hipotesis yang menyatakan bahwa populasi asal sampel tersebut mengikuti suatu distribusi yang telah ditetapkan dengan membandingkan antara frekuensi-frekuensi harapan dengan frekuensi-frekuensi teramati.

Penulis melakukan Uji *Chi Square* untuk mengetahui keterkaitan interdependensi antara kualitas jasa pendidikan dengan kepuasan siswa di SMPK. Trimulia.

Dengan kriteria :

$\chi^2 \leq \chi^2_\alpha$  maka  $H_0$  diterima atau  $p\text{ value} \leq \alpha$  maka  $H_0$  ditolak

$\chi^2 > \chi^2_\alpha$  maka  $H_0$  ditolak atau  $p\text{ value} > \alpha$  maka  $H_0$  diterima

dimana :  $\chi^2$  : *Chi Square* hitung

$\chi^2_\alpha$  : *Chi Square* tabel

$\alpha$  : 0,05 = 5%

Harga – harga  $\chi^2$  yang dihasilkan, akan berdistribusi chi kuadrat yaitu *degrees of freedom* .

$$df = (\text{number of rows} - 1) \cdot (\text{number of columns} - 1)$$

$$= (r-1) \cdot (c-1)$$

dimana: r : banyaknya baris dalam tabel kontingensi

c : banyaknya kolom dalam tabel kontingensi

### 1.6.6.b Koefisien Korelasi Spearman ( KK )

**Koefisien Korelasi Spearman (KK)** adalah indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur keeratan / kekuatan (kuat, lemah atau tidak ada) hubungan antara variabel yaitu variabel independen (variabel yang nilai-nilainya tidak bergantung pada variabel lainnya, disimbolkan dengan X, variabel ini digunakan untuk meramalkan / menerangkan nilai variabel yang lain) dan variabel dependen ( variabel yang nilai-nilainya bergantung pada variabel lainnya, disimbolkan dengan Y, diramalkan atau diterangkan nilainya).

**Uji Koefisien Korelasi Spearman** dapat digunakan untuk pengukuran korelasi pada statistik non parametrik dimana datanya ordinal dan kualitatif.

Ada beberapa Patokan Pengujian Koefisien Korelasi Spearman yaitu : [ Ir.M.Iqbal Hasan,M.M. , 2003, hal 234 ]

- **KK = 0** ; **Tidak ada Korelasi.**
- **0 < KK ≤ 0,2** ; **Korelasi sangat rendah / lemah sekali.**
- **0,2 < KK ≤ 0,4** ; **Korelasi rendah / lemah tapi pasti.**
- **0,4 < KK ≤ 0,7** ; **Korelasi yang cukup berarti.**
- **0,7 < KK ≤ 0,9** ; **Korelasi yang tinggi dan kuat.**
- **0,9 < KK ≤ 1,0** ; **Korelasi sangat tinggi, kuat sekali dan dapat diandalkan.**

### 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini diadakan di SMPK. Trimulia yang berlokasi di JL. Dr. Junjuran no. 105, Bandung.

Adapun lamanya penelitian adalah ± 4 bulan yaitu dimulai bulan September hingga Desember 2004.

## **1.8 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan yang digunakan penulis dalam menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB.I PENDAHULUAN**

Merupakan Fenomena masalah yang telah dikupas dengan baik dengan menyajikan informasi / data yang relevan dan akurat dan juga merupakan pengantar dalam penulisan skripsi yang mengemukakan pentingnya Kualitas Jasa Pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMPK. Trimulia, Bandung.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Mengemukakan berbagai teori, konsep yang relevan dan mutakhir yang dikupas, dikaitkan dan digunakan dalam memecahkan dan menganalisis masalah didalam pemberian laporan penelitian ini.

### **BAB III. OBJEK PENELITIAN**

Dalam bab ini dikemukakan mengenai gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah singkat SMPK. Trimulia, struktur organisasi dan uraian tugas serta kegiatan SMPK. Trimulia.

### **BAB IV. HASIL dan PEMBAHASAN**

Pada bab ini mengemukakan sejauh mana interpretasi dan evaluasi implikasi dari hasil - hasil estimasi yang telah dilakukan serta mengemukakan data yang sudah diperoleh, pengolahan data, analisis dan pembahasan masalah sehingga diperoleh hasil penelitian yang memadai.

## **BAB V. KESIMPULAN dan SARAN**

Merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan juga saran yang diberikan penulis yang diharapkan dapat membantu SMPK. Trimulia dalam memecahkan masalahnya.