

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SMK INSAN CENDEKIA

Wahyudin¹, Lince Kaka Ate²

Program Studi Manajemen

STIE Triguna Tangerang

Jl. K.H.M. M. Dahlan, Tangerang, Banten, Indonesia

wahyudin@stie-triguna.ac.id¹, lince_kakaate@stie-triguna.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Insan Cendekia Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Regresi Linier Sederhana* dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui seberapa pengaruhnya antara kedua variabel. Data diperoleh dengan cara menyebarkan angket dengan populasi pada penelitian ini yaitu siswa SMK Insan Cendekia Tangerang yang berjumlah 123 dan sampel pada penelitian ini berjumlah 89 siswa diambil berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael. Instrumen yang digunakan dalam pengambilan data penelitian berupa angket sebanyak 23 item untuk Variabel X (kualitas pelayanan) dan 25 item untuk Variabel Y (kepuasan siswa). Hasil perhitungan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa angka koefisien regresi sebesar 0,732. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka penelitian ini memiliki pengaruh yang positif. Dan jika dilihat dari hasil nilai T hitung (8,162) > T Tabel (1,987) dengan signifikansi sebesar 0,025 maka H₀ ditolak, jadi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Insan Cendekia Tangerang. Berdasarkan teknik probabilitas dihasilkan Sig = 0,000 dan nilai $\alpha = 0,05/2 = 0,025$ karena nilai Sig < nilai α yaitu $0,000 < 0,025$ maka H₀ ditolak. Perhitungan koefisien determinasi diperoleh angka 43,4% dan sisanya 56,6% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kompetensi guru, kinerja guru dan fasilitas SMK Insan Cendekia Tangerang. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Insan Cendekia Tangerang dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi dalam menghasilkan kepuasan siswa yang baik di SMK Insan Cendekia Tangerang.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Siswa

ABSTRACT

This study is to examine the effect of service quality on student satisfaction and how much impact the service quality has on student satisfaction at the SMK Insan Cendekia Tangerang. The method used in this study is to use Simple Linear Regression with a quantitative approach to find out the difference in influence between variables. The data were obtained by distributing questionnaires with the population in this study, that is the Middle School and High School students of SMK

Insan Cendekia Tangerang with the total of 123 and the sample in this study amounted to 89 students taken based on the table of sample size determination developed by Isaac and Michael. The instruments used in the data collection for the studies were questionnaires as many as 23 items for X Variables (service quality) and 25 items for Y Variables (student satisfaction). The results of simple linear regression calculations show that the regression coefficient number is 0.732. Since the regression coefficient is positive (+); therefore, this study has a positive effect. Additionally, if viewed from the results of the value of Tcount (8.162) > Ttable (1.987) with a significance of 0.025 then H_0 is rejected, so there is a significant impact between the service quality to student satisfaction at the SMK Insan Cendekia Tangerang. Based on the probability technique, it produced Sig = 0,000 and the value of $\alpha = 0.05 / 2 = 0.025$ because the Sig < value of α is 0,000 < 0,025 then H_0 is rejected. Calculation of the coefficient of determination is 43.4% and the remaining 56.6% is influenced by other factors such as teacher competence, teacher performance and facilities in SMK Insan Cendekia Tangerang. Thus, there is a positive effect between the service quality on student satisfaction at the SMK Insan Cendekia Tangerang and the service quality contributes to generating a good student satisfaction at the SMK Insan Cendekia Tangerang.

Keywords: Service, Quality, Student, Satisfaction

PENDAHULUAN

Di era generasi milenial seperti saat ini membuat kondisi persaingan dalam dunia pendidikan semakin kompetitif. Salah satu bidang pendidikan yang merasakan persaingan saat ini adalah bisnis pendidikan. Banyak peluang yang menjanjikan bagi sebuah lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan siswa dalam memahami pelajaran. Perkembangan zaman yang berubah pesat membuat para pendidik membantu siswanya untuk mengikuti pola baru yaitu dimana pola pikir dahulu yang kaku menjadi lebih terbuka dan modern dengan diiringi perubahan teknologi sebagai sarannya. Hal ini sangat berpengaruh dalam kemajuan pendidikan di Indonesia.

Pada era sekarang ini banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya pendidikan. Maka dari itu semakin banyak masyarakat yang membutuhkan peran jasa pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Pendidikan sebagai komoditas ekonomi merupakan produk jasa yang bisa dipasarkan dengan strategi pemasaran jasa yang baik.¹

Pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat diwajibkan oleh setiap pemerintah di negara manapun termasuk di Indonesia. Banyak sekali manfaat yang kita dapat dari dunia pendidikan salah satunya adalah meningkatnya ilmu pengetahuan secara menyeluruh kepada setiap peserta didik dan dapat menciptakan generasi penerus bangsa yang membanggakan dengan berbagai kemampuan dan keahliannya. Hal ini adalah salah satu hal yang penting dan merupakan tujuan serta manfaat utama dari pendidikan. Dengan adanya pendidikan, maka setiap siswa akan dibantu dalam memahami dan mengenal berbagai macam ilmu pengetahuan yang terus berkembang pesat sampai saat ini.

Di Indonesia sendiri sudah ada undang-undang yang mengatur mengenai tata cara pelaksanaannya, yaitu dengan menggerakkan aturan wajib belajar 9 tahun dimana semua anak harus mengikuti kegiatan pembelajaran mulai dari Sekolah Dasar (SD) selama 6 tahun hingga Sekolah Menengah Pertama (SMP) selama 3 tahun. Namun pada kenyataannya tidak semua siswa dapat mengikuti pembelajaran dengan baik. Banyak faktor yang membuat siswa tidak dapat mengikuti pembelajaran diantaranya, faktor kemampuan anak tersebut, faktor guru yang mengajar di kelasnya, faktor lingkungan sekolahnya, dan lain-lain. Hal inilah yang dijadikan peluang untuk lembaga-lembaga pendidikan diluar sekolah untuk membantu siswa agar lebih dapat memahami pelajarannya.

Lembaga Pendidikan Primagama merupakan salah satu institusi bisnis yang terus melakukan perbaikan kinerja dengan meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang ada.²Lembaga pendidikan ini sebagai salah satu lembaga nonformal dalam pendidikan dimana para siswa diajarkan lebih personal dibandingkan dengan sekolah formal yang dalam satu kelas memiliki lebih dari 35 orang dengan 1 guru sedangkan SMK ini memiliki maksimal 10-15 orang dengan 1 guru. Hal ini dilakukan agar para pengajar bisa memberikan materi yang lebih mendalam ke setiap para siswanya. Menurut Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 12 dijelaskan bahwa Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang.

Dalam pembelajaran terdapat 2 jenis metode yang berbeda yang dapat dipilih oleh siswa untuk memenuhi kebutuhan perkembangan dan potensi tersebut. Metode bimbingan belajar yaitu melalui pembelajaran di dalam kelas dan pembelajaran privat. Pada pembelajaran di dalam kelas, metode belajar yang digunakan adalah klasikal, dengan jumlah anak yang dibatasi, dengan materi pelajaran yang sudah disiapkan oleh lembaga bimbingan belajar tersebut. Biasanya dalam satu kelas dibatasi maksimal 10-15 orang. Sementara pada pembelajaran privat, materi pelajaran yang diberikan lebih tergantung kepada kebutuhan anak. Jumlah anak yang mengikuti pembelajaran privat biasanya hanya berjumlah 1-5 orang anak saja.

Banyak alasan mengapa siswa harus mengikuti bimbingan belajar terutama para siswa yang akan mengikuti Ujian Nasional (UN) yang diselenggarakan oleh pemerintah guna melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya. Banyak juga siswa yang merasa kurang dalam pembelajaran di sekolahnya sehingga mereka memutuskan untuk menggunakan jasa bimbingan belajar untuk membantu mereka dalam memahami pelajarannya. Bagi siswa yang merasa kekurangan dalam pelajarannya tetapi tidak mengikut sertakan dalam bimbingan belajar sebagai alternatif belajar tambahan maka siswa tersebut kemungkinan tidak dapat menguasai materi secara penuh. Manfaat lainnya, dengan jasa bimbingan belajar anak juga memiliki kesempatan mengulang kembali pelajaran sekolah agar lebih bisa dipahami lagi.

Akan tetapi, dengan makin menjamurnya jenis pembelajaran dan lembaga privat menjadi suatu kendala orang tua untuk memilih jenis bimbingan belajar seperti apa yang cocok bagi sang anak. Situasi ini menuntut para orang tua untuk lebih selektif dalam memilih jenis bimbingan belajar yang memiliki kualitas pelayanan yang

baik.

Banyak faktor yang menjadi pertimbangan para orang tua dalam memilih pembelajaran untuk anaknya di antaranya adalah faktor kualitas pelayanan, faktor tenaga pengajar yang berkompeten, dan faktor biaya. Salah satu yang menjadi pertimbangan para orang tua dalam memilih pembelajaran yaitu faktor kualitas pelayanan yang **pertama** proses pembelajaran yang harus berjalan dengan efektif karena proses pembelajaran di pembelajaran berbeda dengan proses pembelajaran yang ada di sekolah jadi proses pembelajaran ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Selanjutnya yang **kedua** tenaga Sumber Daya Manusia untuk pengajar yang harus sesuai dengan kualifikasi pengajaran dan sesuai kebutuhan banyaknya anggota kelas yang tersedia agar pengajar dapat menjalankan tugasnya dengan kompeten. Selanjutnya **ketiga** Fasilitas yang harus memadai seperti ruangan, sarana dan prasana yang menunjang kebutuhan para siswa karena fasilitas juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan siswa. Dan **keempat** kualitas pelayanan yang harus berjalan dengan baik sehingga dapat membuat para siswa merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Sehingga para orang tua akan memilih pembelajaran yang kualitas pelayanannya baik dan sesuai untuk kebutuhan anaknya karena bentuk pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam bimbingan belajar. “Pendapat Parasuraman mengemukakan lima dimensi pokok kualitas jasa, yaitu: Kendalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kemudahan Akses (*Empaty*), Penampilan Fisik (*Tangibel*).

Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat membuat suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga pendidikan atau lembaga bimbingan belajar. Ikatan seperti ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk memahami kebutuhan para siswanya. Dengan demikian, pembelajaran dapat meningkatkan kepuasan siswa dimana lembaga memaksimalkan pengalaman siswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman siswa yang kurang menyenangkan.

Kepuasan selalu dikaitkan dengan tingkat pelayanan, karena itu pihak organisasi yang menetapkan suatu kebijakan pelayanan harus mengerti dan memahami setiap dimensi sebagai indikator yang dianggap penting dan diharapkan setiap konsumen, sehingga antara kebijakan pelayanan suatu perusahaan dengan keinginan dan harapan yang dianggap penting oleh konsumen untuk dilaksanakan perusahaan, tidak menimbulkan suatu kesenjangan. Dalam arti ini kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal.

Ukuran kepuasan siswa merupakan hal inti dari penilaian terhadap layanan yang telah diberikan. Penilaian kepuasan ini menjadi tolak ukur untuk melakukan perbaikan terhadap layanan dan dapat mengetahui semua harapan yang diinginkan oleh siswa terhadap layanan yang diberikan.

Pembelajaran bertanggung jawab penuh terhadap kebutuhan siswa, termasuk kaitannya dengan pelayanan yang ada. Pada kenyataannya tidak semua lembaga

dapat memberikan layanan ini secara total kepada siswanya, banyaknya lembaga yang hanya menjanjikan untuk memberikan layanan yang berkualitas namun pada kenyataannya pelayanan yang tersedia tidak maksimal diberikan kepada para siswanya. Permasalahan seperti ini banyak dialami oleh lembaga-lembaga bimbingan belajar pada umumnya, karena semua fasilitasnya memang kurang memenuhi kebutuhan para siswa. Belum optimalnya kualitas pelayanan yang ada di lembaga tersebut juga menjadi masalah yang ada pada lembaga tersebut sehingga mengurangi kepuasan siswa dan kurangnya tenaga pelaksana dalam pelayanan di lembaga tersebut membuat siswa kurang puas, karena setiap siswa mempunyai kepuasan yang berbeda.

Dalam memberikan pelayanan kepada siswa memang bukan hal yang mudah untuk setiap lembaga, tidak terkecuali lembaga ini juga mengalami kendala dalam memberikan pelayanan. Terkadang kendala itu berawal dari berbeda dan beragamnya kebutuhan para siswa. Ada kalanya siswa telah merasa puas terhadap pelayanan tetapi ada saja siswa lainnya merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan tersebut. Jadi pihak lembaga harus lebih cermat dalam memberikan pelayanan kepada siswa agar pelayanan dapat menyeluruh sehingga tidak ada siswa yang merasa tidak puas dengan pelayanan pada lembaga tersebut.⁶

Lembaga Pendidikan Primagama merupakan salah satu lembaga pendidikan non formal yang berperan dalam peningkatan prestasi belajar siswa dari SD, SMP, SMA. Primagama adalah usaha jasa pendidikan luar sekolah yang bergerak dibidang bimbingan belajar, pada umumnya primagama sudah memiliki banyak cabang di Indonesia. Dan pusatnya berada di Yogyakarta didirikan tahun 1982 tepatnya pada tanggal 10 Maret 1982. Tempat yang akan menjadi penelitian saya yaitu primagama cabang Tangerang yang beralamat di Jalan Kelapa Gading Selatan, Ruko Sentra Tangerang No. 5, Tangerang, Banten. Berdiri pada tahun 2005 hingga sekarang. Program bimbingan belajar primagama ini memiliki pasar yang sangat luas dari siswa (3,4,5,6 SD -7,8,9 SMP, dan 10,11,12 SMA IPA/IPS) dengan jumlah keseluruhan siswa saat ini ada 135 siswa. Target di pembelajaran ini adalah meningkatkan prestasi akademik di sekolah, ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan sukses ujian masuk perguruan tinggi negeri/favorit serta sekolah kedinasan (bagi SMA/SMK).

Berdasarkan data kritik dan saran yang saya peroleh dari SMK Insan Cendekia Tangerang banyak kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan, diantaranya pelayanan yang dinilai belum baik misalnya kualitas pengajar yang berjumlah 15 yang belum maksimal, fasilitas ruangan yang kurang nyaman dan kurang memadai seperti ruangan yang disediakan terlalu sempit, tidak efektifnya proses pembelajaran karena jumlah peserta didik yang melebihi kuantitasnya sehingga siswa cenderung tidak fokus dalam pembelajaran, kurangnya sumber daya manusia, belum optimalnya kualitas pelayanan seperti kurangnya fasilitas seperti wifi dan ruang membaca yang menunjang kebutuhan siswa.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka permasalahan yang muncul diidentifikasi sebagai berikut:

1. Tidak efektifnya proses pembelajaran.
2. Kurangnya tenaga Sumber Daya Manusia untuk pengajar.
3. Fasilitas yang masih kurang memadai.

Belum optimalnya kualitas pelayanan.

Pengertian Kualitas

Kualitas pendidikan di Indonesia ini semakin memburuk. Seperti yang kita ketahui hal ini terbukti dari kualitas guru, sarana belajar, dan siswa-siswanya. Para pendidik pastinya punya harapan yang mungkin tidak tersampaikan kepada siswanya. Saat ini para pendidik di Indonesia memang terbilang kurang berkompeten. Karena terlihat dari banyaknya orang yang menjadi guru karena tidak diterima di jurusan lain atau kekurangan biaya. Kecuali guru-guru yang sudah lama mendedikasikan dirinya menjadi guru.

Maka dari itu kualitas yang diberikan oleh lembaga pendidikan di dunia ini masih terbilang kurang. Salah satunya masalah pendidikan di Indonesia ini adalah mutu pendidikan kita masih rendah, yaitu masih sangat minimnya jumlah lulusan yang mampu memperoleh nilai yang baik, minimnya jenis keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja, dan masih banyak pengangguran yang ada di Indonesia ini karena sulitnya mendapat kerja.⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam buku Tony “kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.”

Pelanggan atau siswa mendefinisikan kualitas dengan berbagai cara. Kualitas diartikan sebagai memenuhi harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Heizer dan Render dalam buku Wibowo mendefinisikan “kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.”⁹

Kualitas memiliki ikatan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan dan lembaga pendidikan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami apa yang diharapkan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan atau lembaga pendidikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan pelanggan dapat tercapai untuk menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Ada pula pengertian kualitas menurut Goesth dan Davis dalam buku fandy dikatakan “bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”¹¹

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu tolak ukur yang menjadi sebuah acuan siswa dalam memilih suatu hal yang dapat memberikan kepuasan tersendiri. Kualitas secara umum dipandang sebagai proses suatu penilaian dalam produk atau jasa yang akan dirasakan langsung oleh penerima layanan atau pelanggan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus

dicapai suatu lembaga dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Pengetian Pelayanan

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu diketahui. Seseorang yang menjalankan aktivitas setiap harinya merupakan proses penggunaan akal pikiran, panca indra, dan anggota tubuh lainnya tanpa adanya alat bantu yang digunakan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan dalam bentuk barang atau jasa. Proses kebutuhan inilah yang dinamakan pelayanan melalui aktivitas orang lain. Dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari manusia selalu berusaha dengan baik melalui aktivitas individu maupun dengan orang lain.

Pelayanan menurut KBBI adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa.”¹² Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat bagi orang lain, Gronross dalam buku Ratminto mendefinisikan layanan sebagai berikut “layanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tanpa diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”¹³

Pegertian lain pelayanan dalam buku Denis Walker mendefinsikan “pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit di definisikan”.¹⁴ Dalam buku lukman pelayanan dikatakan sebagai “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.¹⁵

Dari beberapa pengertian pelayanan di atas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha atau cara melayani seseorang dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan dalam lembaga pendidikan formal atau non formal dikatakan sebagai pelayanan jasa, karna pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan ini adalah berupa jasa seseorang yang melayani pelanggannya atau seorang guru yang sedang mengajar siswanya.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan atau lembaga pendidikan. Jika suatu jasa yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.¹⁶

Pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Zurni menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya Menurut Kotler yang dikutip dalam jurnal Ester Sianturi dan Arfianti Novita Anwar “kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan

kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, kualitas layanan jasa dapat dilihat dengan mengukur seberapa jauh efektifitasnya suatu layanan jasa dan layanan jasa dapat memperkecil kesenjangan antara keinginan dengan layanan jasa yang diberikan.”¹⁸

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi antara para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan dapat diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk.¹⁹

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono Chandra dalam jurnal purwa udiutomo “kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.”²⁰

Dari definisi-definisi di atas tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan baik non formal maupun formal untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemberi jasa berupa kemampuan, kemudahan, kecepatan dan keramahan yang dilakukan melalui sikap dan sifat pemberi pelayanan untuk kepuasan pelanggannya.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas menurut Danang “Kualitas pelayanan terdiri dari lima Variabel, yaitu *tangible* (atribut yang tampak), *reliability* (dapat diandalkan), *assurance* (jaminan, atau kemampuan dipercaya), *empathy* (kepedulian) dan *responsiveness* (daya tanggap).

Ada pula pendapat menurut Yazid terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Keandalan, yaitu kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten, dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen.
- 2) Tanggapan, yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera.
- 3) Jaminan, yaitu keandalan atau jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa dan kredibilitas.
- 4) Empati, yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.
- 5) bukti langsung, yaitu fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi.²²

Pengertian lain menurut buku Tony Wijaya, “ada delapan dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a) Kinerja (*performance*), yaitu tingkat konsisten dan kebaikan fungsi-fungsi produk.
- b) Keindahan (*aesthetics*), yaitu berhubungan dengan penampilan wujud produk misalnya, gaya dan keindahan, serta penampilan fasilitas, peralatan, personalia, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.
- c) Kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*), berkaitan dengan

tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.

Keunikan (*features*), yaitu karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dari produk-produk sejenis.

- a) Reabilitas, reabilitas adalah probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi yang dimaksud dalam jangka waktu tertentu.
- b) Daya tahan (*durability*), didefinisikan sebagai umur manfaat dari fungsi produk.
- c) Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*), yaitu ukuran mengenai apakah sebuah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.
- d) Kegunaan yang sesuai (*fitness for use*), yaitu kecocokan produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan atau dijalankan.”²³

Dari beberapa dimensi kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa pelayanan dalam memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Dimana pelangganlah yang berhak menilai baik buruknya suatu kualitas pelayanan karena pelanggan yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan tersebut. Dari pendapat-pendapat di atas pendapat pasuraman dan kawan-kawan lah yang lebih spesifik dari yang lain.

Karakteristik Kualitas Pelayanan

Pada umumnya ada beberapa karakteristik kualitas pelayanan yaitu dimana karakteristik kualitas pelayanan ini mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan pada pelanggan dan penampilan kerja karyawan. Karakteristik disini juga sebagai faktor-faktor kualitas pelayanan yang menjadi acuan terhadap kepuasan. Dalam lembaga pendidikan karakteristik kualitas pelayanan ini penting, karena dapat membantu proses berjalannya suatu pelayanan yang ada pada suatu lembaga pendidikan baik non formal maupun formal.

Dalam buku Fandy Karakteristik utama jasa bagi pembeli meliputi: *Intangibility, Inseparability, Variability* atau *Heterogeneity, Perishability, Lack of Ownership* *Lack of ownership*.

1) Intangibility (Tidak Berwujud).

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bagi para pelanggan, ketidakpastian dalam pembelian jasa relatif tinggi karena terbatasnya search qualities, yakni karakteristik fisik yang dapat dievaluasi pembeli sebelum pembelian dilakukan. Untuk jasa, kualitas apa dan bagaimana yang akan diterima konsumen, umumnya tidak diketahui sebelum jasa bersangkutan dikonsumsi.

2) Inseparability (Tidak dapat Dipisahkan).

Barang biasa diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3) Variability atau Heterogeneity (Berubah-ubah).

Jasa bersifat variabel karena merupakan keluaran tidak berstandar,

artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal ini dikarenakan jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya yang cenderung tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilakunya.

4) *Perishability* (Tidak Tahan Lama).

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Misalnya kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

5) *Lack of Ownership* (Kurangnya Kepemilikan).

Merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, pelanggan memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personel atas suatu jasa untuk jangka waktu terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).

Ada pula pendapat menurut Griffin dalam buku Lupiyoadi menyatakan bahwa karakteristik pelayanan meliputi:

- a) *Intangibility* (Tidak Berwujud), jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Hal penting yang dapat diambil dari ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.
- b) *Unstorability*, jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Hal ini disebut juga tidak dapat dipisahkan, mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c) *Customization*, jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan. Hal ini dipandang juga sebagai kualitas pelayanan yang selalu fresh atau selalu di perbaharui untuk memenuhi kepuasan pelanggannya.

Dari pemaparan di atas karakteristik kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja pada karyawan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli.

Indikator Kualitas Pelayanan

Bila membahas kualitas dalam dunia bisnis, ini menjadi masalah yang selalu dibicarakan, setiap perusahaan ingin bersaing dengan perusahaan yang lain melalui produk yang di hasilkan untuk menarik minat pelanggan, sama halnya ketika kita memasuki dunia pendidikan, sekolah negeri atau pun swasta berlomba-lomba bersaing dengan melalui produk yang dihasilkan untuk menarik minat masuk siswa.

Indikator dari kualitas pelayanan yang digunakan untuk melaksanakan penelitian terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh lembaga dapat menentukan mutu dan layanan. Faktor-faktor yang dapat menjadi penentu mutu layanan dalam dunia pendidikan meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Penjelasan dari masing-masing faktor sebagai berikut:

1) Keandalan

Keandalan dalam berhubungan dengan kemampuan guru atau tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada siswa dalam proses pembelajaran sesuai dengan yang dijanjikan, serta mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan siswa.

2) Daya tanggap

Daya tanggap adalah kesediaan personil lembaga bimbingan dalam mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah proses pembelajaran ataupun masalah pribadi.

Dalam upaya memberikan kepuasan siswa harus lebih tanggap terhadap siswa dengan cara menyediakan waktu, mendengar keluhan siswa dan memberikan solusi permasalahan yang terbaik sehingga siswa mampu menyelesaikan masalah yang dialaminya.

3) Kepastian

Kepastian merupakan keadaan yang pasti. Siswa memilih lembaga bimbingan sebagai tempat untuk mengulang pelajaran yang ada di sekolah agar siswa dapat lebih memahami pembelajaran dan mengembangkan potensi dirinya. Lembaga bimbingan juga harus memberikan seluruh fasilitas pelayanan pendidikan secara pasti tidak ada yang disalah gunakan dan secara pasti siswa merasa puas terhadap seluruh layanan akademik. Pelayanan yang prima suatu bentuk kepastian dari lembaga bimbingan dalam memenuhi kebutuhan siswa. Sehingga kepastian dalam pelayanan dapat menjadi promosi yang baik untuk citra lembaga bimbingan di lingkungan masyarakat.

4) Empati

Empati kemampuan untuk membaca perasaan orang lain dan mampu menanggapi kebutuhan orang lain. Sebagai makhluk sosial tentu perasaan empati sangat diperlukan untuk berinteraksi dengan manusia lainnya. Dalam lingkungan lembaga bimbingan rasa empati patut ditunjukkan dari segenap pihak seperti guru, dan tenaga kependidikan terhadap siswa yang sedang dalam kondisi tidak stabil atau banyak memiliki permasalahan.

5) Berwujud

Layanan yang berbentuk jasa tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengukur layanan karena siswa akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan. Berwujud dalam aspek lembaga pendidikan yaitu dalam bentuk fisik tempat bimbingan meliputi bangunan, keberhasilan lingkungan, ruangan yang nyaman, dan fasilitas-fasilitas lainnya.²⁶

Dari beberapa teori tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diantaranya kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud.

Teori ini digunakan dalam penelitian karena mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas pelayanan. Meskipun setiap persepsi siswa terhadap konsep kepuasan tidak dapat disamakan, tetapi lembaga masih bisa menggunakan faktor-faktor penentu kualitas pelayanan sebagai indikator kepuasan siswa, agar pelayanan yang diberikan tidak berbeda kepada setiap siswa, dan juga

dapat memudahkan apabila lembaga akan mengevaluasi kepuasan siswa terhadap pelayanan di lembaga tersebut.

Pengertian Kepuasan

Pendidikan dalam konteks pemasaran jasa harus mengutamakan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, dalam hal ini pelanggan yang dimaksudkan adalah siswa. Karena kepuasan pelayanan sebuah lembaga pendidikan seperti di sekolah atau di lembaga bimbingan belajar akan menentukan perkembangan lembaga tersebut. Ketika kita berbicara tentang kepuasan maka kita harus mengetahui bahwa setiap orang memiliki kepuasan yang berbeda beda, yang artinya setiap lembaga harus bisa memprediksi apa saja kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Menurut Philip Kotler dan KL Keller mengemukakan bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.²⁷

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepuasan mempunyai kata dasar “puas” yang berarti merasa senang, lega, karena sudah terpenuhi apa yang diinginkan, sedangkan kata kepuasan itu sendiri memiliki arti yang bersifat puas (kesenangan) maknanya rasa puas seseorang akan timbul ketika suatu hasratnya terpenuhi.

Menurut Oliver dalam buku diana “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan.”

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang diterima terhadap kinerja yang diharapkan. Jika suatu kinerja pelayanan berada di bawah harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan jika kinerja pelayanan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan teramat puas atau senang.

Kepuasan juga suatu sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan baik sikap positif maupun sikap negatif sebagai bentuk ungkapan perasaan senang atau tidak senang serta kesesuaian antara harapan mereka terhadap kegiatan yang sudah menjadi kewajiban untuk mereka ikuti.

Pengertian siswa

Siswa sebagai peserta didik merupakan salah satu masukan yang berperan menentukan keberhasilan proses pendidikan.³⁰ Peserta didik merupakan suatu komponen masukan dalam sistem pendidikan, yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional (Oemar Hamalik, Kurikulum dan pembelajaran).³¹

Menurut ketentuan umum Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.

Peserta didik merupakan subjek pendidikan yang ingin di tingkatkan kemampuan yang dimiliki melalui proses pendidikan yang ditempuh melalui pendidikan formal atau non formal dengan tingkatan mulai dari tingkat dasar hingga tingkat tinggi. Jadi peserta didik merupakan siswa yang sedang melakukan kegiatan belajar mengajar di lembaga bimbingan belajar.

Kepuasan peserta didik sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap pelayanan lembaga yang dipengaruhi oleh kebutuhan dalam pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi, meningkatkan kemampuan serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi agar cita-cita mereka tercapai.

Uraian di atas memiliki makna bahwa siswa adalah subjek kepuasan pelayanan dimana peserta didik memiliki keinginan yang tinggi agar dapat lebih berkembang di bidang pendidikan baik formal maupun non formal.

Pengertian kepuasan Pelanggan (Siswa)

Kepuasan pelanggan menurut Richard F. Gerson adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.³³ *Customer statisfaction with a service can be defined by comparing perceptions of service with expectations of service desired.* kepuasan pelanggan dengan layanan dapat didefinisikan dengan membandingkan persepsi layanan dengan harapan layanan yang diinginkan.³⁴

Menurut Newstrom & Davis kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relatif. Reaksi yang berbeda akan ditunjukkan oleh pelanggan ketika telah menggunakan pelayanan jasa, tergantung pada kebutuhan dan harapan. Perasaan senang akan muncul apabila kebutuhan dan harapannya telah terpenuhi, atau bahkan sebaliknya, akan menimbulkan perasaan tidak senang ketika harapan dan kebutuhannya tidak terpenuhi.

Dalam buku Handi menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa”.³⁶

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya ada kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Menurut buku Nina “pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan yang paling utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada.”

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang di dapat dengan harapannya. Kepuasan pelanggan disini adalah kepuasan siswa yang menjadi pelanggan dalam lembaga pendidikan. Seseorang akan sangat puas jika mendapatkan kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapatkan oleh seseorang tersebut sehingga kepuasan siswa juga dapat diartikan sebagai tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang di dapat di lembaga bimbingan belajar dengan harapan nya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa.

Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu proses pelayanan lembaga pendidikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa sebaliknya jika semakin sedikit kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu pelayanan lembaga pendidikan maka semakin rendah tingkat kepuasan yang

dirasakan oleh siswa tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di SMK Insan Cendekia Tangerang yang beralamat di Ruko Sentra Gading SG 1 No. 5, Tangerang. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari s.d Oktober 2018.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian regresi linear sederhana dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Populasi dalam penelitian ini adalah 123 siswa SMK Insan Cendekia Tangerang yang kemudian ditarik menjadi 89 siswa sebagai sampel dengan menggunakan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael*, untuk tingkat kesalahan 5%.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket sebagai teknik utama, dokumentasi untuk memperoleh data jumlah guru, biodata guru dan profil SMK Insan Cendekia Tangerang dan wawancara sebagai teknik pelengkap untuk memperoleh informasi saat studi pendahuluan. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis yakni uji regresi linear sederhana, uji parsial (uji t) dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh sebesar 43,4% antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Insan Cendekia Tangerang. Dengan demikian dari hasil perhitungan data yang diperoleh dari lapangan, terlihat adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Insan Cendekia Tangerang Serpong. Akan tetapi tidak menutupi kekurangan bahwa kepuasan siswa tidak hanya disebabkan atau dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, masih banyak faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa.

Untuk mengetahui arah hubungan antara variabel X dengan variabel Y apakah positif atau negatif, maka dilakukan uji regresi linear sederhana. Dari hasil penelitian, koefisien regresi memperoleh nilai sebesar 0,732 yang menunjukkan nilai koefisien regresi bernilai positif (+). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Siswa (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 36,361 + 0,732 X$.

Kemudian dapat dilihat pada pengujian statistik (uji t), hasil nilai Thitung sebesar 8,162 dan Ttabel sebesar 1,987, dengan signifikansi sebesar 0,025. Dengan kriteria pengujian jika Thitung > Ttabel dan jika signifikansi < (0, 05), maka H0 ditolak. Sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa.

Dengan demikian, hasil perhitungan data yang diperoleh dari lapangan terlihat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan siswa di SMK Insan Cendekia Tangerang .

Simpulan dan Saran Simpul

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada hasil penelitian di atas, maka

kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Insan Cendekia Tangerang
2. Besar pengaruh yang diberikan sebesar 0,732 dapat dilihat dari persamaan regresi yang diperoleh yaitu $Y = 36,361 + 0,732 X$ setiap variabel X meningkat 1% maka variabel Y ikut meningkat sebesar 0,732 dari jumlah X tersebut.
3. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,434, angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebesar 43,4% dari seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa itu sendiri.

Saran

Tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, maka peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai bahan masukan sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen SMK Insan Cendekia Tangerang disarankan sebagai berikut:
 - a. Memperhatikan dan mempertimbangkan biaya kursus seperti potongan biaya untuk dapat menambah daya tarik pelanggan.
 - b. Membuat program apresiasi bagi siswa yang berprestasi.
 - c. Memaksimalkan pemenuhan fasilitas seperti wifi, proyektor, lab bahasa, dan speaker.
 - d. Membuat program diluar jam belajar untuk membentuk keakraban antara siswa dengan pihak lembaga yang terkait.
2. Bagi pihak SMK Insan Cendekia Tangerang disarankan sebagai berikut:
 - a. Melakukan pelatihan secara berkala untuk staf dan guru.
 - b. Mempertegas peraturan yang berlaku.
 - c. Melakukan pengawasan yang teliti terhadap kualitas pelayanan.
3. Bagi pihak staf dan guru disarankan sebagai berikut:
 - a. Ikut serta membantu pihak manajemen dalam pelaksanaan program yang dilakukan.
 - b. Mengikuti program pelatihan guna meningkatkan kualitas pelayanan untuk siswa.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, Melisa Dwi, Wahyuni, Sri & Totalia, Alfarisy. Pengaruh Kualiatas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Tahun Pelajaran 2015-2016. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*

-
- Djunaidi, Much. Alghofari, Ahmad Kholid & Rahayu, Dwi Apriyanti. Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol. 5 No 1, 2006.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM, 2001.
- Imron, Ali. *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Indrawati, Aniek. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. TH. 16, NO. 1, 2011.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.
- Irine, Diana. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2009.
- James. *Service Management, Operations, Strategy Information Technology*. New York: McGraw, 2014.
- KBBI, <https://kbbi.web.id/pelayanan.html>. Di akses pada Selasa, 04-09-2018.
- KBBI, www.KamusBahasaIndonesia.org, Di akses pada Jumat, 14-09-2018.
- Kompri. *Manajemen sekolah*. Yogyakarta : 2015.
- Kotler, Philip dan Keller, KL. *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Indeks, 2007.
- Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press, 1999.
- Poniman, Budhi & Kusmardi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Siswa pada Sekolah menengah Kejuruan Negeri 4klaten. *Jurnal Stie Aub Surakarta*.
- Prihatin, Eka. *Manajemen Peserta Didik*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. *Manajemen layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Sianturi, Ester dan Anwar, Arfianti Novita. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada Smp Beerseba Pekanbaru). *Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia*, Vol 3, No. 1, 2015.
- Sopiatin, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta didik*. Bogor: Graha Indonesia, 2010.
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implikasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.
- Sujanto, Bedjo. *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah*. Jakarta: CV. Sagung Seto, 2007.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*,

- Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service, 2012.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 1996. Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004.
- Udiutomo, Purwa. Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*, I, 2011.
- Undang-undang No. 20 Tahun 2003 *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: CV. Mitra Karya, 2003.
- Walker, Denis. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara, 2011.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007. Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks, 2018.
- Wilda, *Wawancara Ketua Layanan Akademik*, Senin 29-01-2018.
- Yazid. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Zurni. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpuastakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol. 1, No. 1, Juni 2005.