

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA  
DALAM MEMILIH BIMBINGAN BELAJAR DI GANESHA  
OPERATION SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Diajukan oleh :

**KURNIAWAN ARDY TIARSO**

**B100040149**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA  
DALAM MEMILIH BIMBINGAN BELAJAR DI GANESHA  
OPERATION SURAKARTA**

Yang disusun oleh :

**KURNIAWAN ARDITIARSO**

**B100040149**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Oktober 2014  
Pembimbing

(Dr. Anton Agus Setiawan, S.E., M.Si.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE., M.Si)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

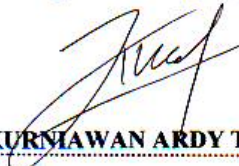
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **KURNIAWAN ARDY TIARSO**  
NIRM : **B 100 040 149**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**  
: **TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM**  
: **MEMILIH BIMBINGAN BELAJAR DI**  
: **GANESHA OPERATION SURAKARTA**  
:  
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, ..... **Oktober 2014** .....

Yang membuat pernyataan,

  
**KURNIAWAN ARDY TIARSO**

## **MOTTO**

*Yesterday is history, tomorrow is mystery and today is a gift That is why we call it  
the present. So, don't worry to much about the past or the future  
Let's just enjoy our "present"*

Jangan pernah berputus asa akan pertolongan Allah SWT Tidak ada seorangpun  
yang berputus asa atas pertolongan Allah SWT kecuali mereka yang  
tidak percaya (QS. Yusuf:87)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini special untuk :

- ✓ The Al-Migty Allah SWT
- ✓ My dearest parents : Bapak dan mama
- ✓ My beloved sister : Kak Ryan, Widy dan Arum. Thank you for the never ending support!!

## ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan ditinjau dari *unacceptable quality*, *satisfactory quality* dan *ideal quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat sebagai bahan masukkan informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini mengambil ruang lingkup bimbingan belajar Ganesha Operation di daerah Surakarta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa bimbingan belajar Ganesha Operation di wilayah Surakarta. Metode pengambilan sampel ini termasuk ke dalam *judgement sampling*. Teknik analisis data dengan menggunakan Regresi Linear Berganda (*Multiple Linear Regression*). Berdasarkan paparan tersebut diatas, maka penelitian ini dapat simpulkan bahwa bahwa Konsumen merasa puas dengan adanya jaminan/kepuasan bahwa layanan yang mereka terima benar dan dilakukan oleh sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya. Reputasi penyedia jasa yang memiliki reputasi baik akan memberikan pelayanan yang berkualitas. Jaminan (*assurance*) pada akhirnya akan memberikan kepuasan bagi konsumen yang memilih untuk mengonsumsi suatu jasa.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *ideal quality*, kepuasan siswa

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang selalu mencurahkan berkat-Nya dan senantiasa menyertaiku, sehingga dapat menyelesaikan tugas dalam menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM MEMILIH BIMBINGAN BELAJAR DI GANESHA OPERATION SURAKARTA”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata-1 Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati, penulis menghaturkan banyak terima kasih sedalam dalam-Nya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Triyono, SE. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, beserta seluruh staf karyawan yang telah memberikan bekal dan ilmunya kepada penulis selama ini.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setiawan, S.E., M.Si. selaku ketua jurusan manajemen fakultas ekonomi, sekaligus pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang dengan tulus ikhlas bersedia memberikan bimbingan dan petunjuk serta segala perhatiannya yang sangat besar kepada penulis.
3. Bapak Dr. Ahmad Mardalis, S.E., MBA., Ph.D. yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang dapat bermanfaat bagi penulis untuk menjalani kehidupan dimasa mendatang.

5. Bapak dan mama beserta kakak dan adik-adikku yang telah memberikan dorongan moril dan materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
6. Semua pihak yang membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, Oktober 2014

Penulis

KURNIAWAN ARDY TIARSO



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas pelayanan .....	9
2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan .....	11
3. Kepuasan .....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Berpikir .....	26
D. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	28
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	28
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	28
D. Definisi Operasional Variabel .....	29
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Sejarah Singkat .....	37
B. Karakteristik Responden.....	38
C. Analisa Data .....	40
D. Pembahasan .....	55
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	60
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Respon dari Responden .....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Sekolah .....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Unnacceptable quality .....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Ideal quality .....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Unnacceptable quality .....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Satisfactory quality .....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Ideal quality .....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Data Kepuasan .....	47
Tabel 4.12 Hasil Data Uji Hipotesis .....	48
Tabel 4.13 Data Uji Asumsi Heteroskedastisitas Glejser .....	50
Tabel 4.14 Hasil Data Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.15 Data Uji Linieritas Kepuasan dengan Unnacceptable quality, Satisfactory quality, dan Ideal quality .....	52

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	26
Gambar 3.1 Daerah Kritis Uji F .....	32
Gambar 3.2 Daerah Kritis Uji t .....	34