

NASKAH PUBLIKASI

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



Diajukan oleh :

KURNIAWAN ARDITIARSO

B100040149

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2014

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Naskah Publikasi dengan judul:
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
DALAM MEMILIH BIMBINGAN BELAJAR DI GANESHA
OPERATION SURAKARTA.**

Yang disusun oleh:

Nama : Kurniawan Ardi Tiarso

NIM : B100040149

Jurusan/Program Studi : Ekonomi manajemen

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Oktober 2014
Pembimbing

(Dr. Anton Agus Setiawan, SE, Msi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

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

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan dipercaya sebagai alat strategis meningkatkan taraf hidup manusia. Melalui pendidikan, manusia menjadi cerdas, memiliki kemampuan atau skill, sikap hidup yang baik, sehingga dapat bergaul dengan baik di masyarakat. Pendidikan menjadi investasi yang memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan individunya menjadi manusia yang memiliki derajat (Engkoswara dan Komariah, 2010:1).

Menurut UNESCO (*United Nations, Educational, Scientific and Cultural Organization*) dalam upaya meningkatkan kualitas suatu bangsa, tidak ada cara lain kecuali melalui peningkatan mutu pendidikan. Perserikatan bangsa-bangsa (PBB) melalui lembaga UNESCO mencanangkan empat pilar pendidikan baik untuk masa sekarang maupun untuk masa depan, yakni : (1) *learning to know* (penguasaan yang dalam dan luas pada bidang ilmu tertentu), (2) *learning to do* (belajar untuk mengaplikasikan ilmu, bekerjasama dalam team, belajar memecahkan masalah dalam berbagai situasi, belajar berkarya atau mengaplikasikan ilmu yang didapat oleh siswa), (3) *learning to be* (belajar untuk dapat mandiri, menjadi orang yang bertanggungjawab untuk mewujudkan tujuan bersama), (4) *learning to live together* (belajar memahami dan menghargai orang lain, sejarah mereka dan nilai-nilai agamanya). Keempat pilar pendidikan tersebut menggabungkan tujuan-tujuan *intelligence quotient (IQ)*, *emotional quotient (EQ)*, dan *spiritual quotient (SQ)*.

Zeithaml dan Bitner (1996) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu (1) *tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, (2) *reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan secara akurat dan memuaskan, (3) *responsiveness* yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada

pelanggan, (4) *assurance* atau jaminan dan kepastian, (5) *empathy* yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.

Kualitas jasa atau pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dapat menjadi 3 kriteria kualitas jasa/pelayanan dari persepsi konsumen yaitu:

- a. *Unacceptable quality* ($ES > PS$) yaitu harapan konsumen atas jasa/pelayanan (*expected service*) lebih besar dari jasa/pelayanan yang dirasakan konsumen (*percieved service*), maka dinilai kualitas jasa/pelayanan rendah atau tidak dapat diterima.
- b. *Satisfactory quality* ($ES = PS$) yaitu ketika harapan konsumen atas jasa/pelayanan (*expected service*) sama dengan kualitas jasa/pelayanan yang dirasakan konsumen (*percieved service*), maka dinilai kualitas jasa/pelayanan memuaskan atau dapat diterima.
- c. *Ideal quality* ($ES < PS$) yaitu ketika harapan konsumen atas jasa/pelayanan (*expected service*) lebih kecil dari kualitas jasa/pelayanan yang dirasakan konsumen (*percieved service*), maka dinilai kualitas jasa/pelayanan sangat memuaskan atau kualitas ideal pelayanan (Satriatama, 2008).

Penelitian ini perlu dilakukan untuk mendapatkan sumber informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta ".Ganesa operation adalah merupakan salah satu organisasi bimbingan belajar yang bergerak di bidang usaha pelayanan pendidikan, yang melaksanakan bimbingan belajar bagi siswa, dalam usaha meningkatkan pengetahuan guna mencapai prestasi belajar yang terbaik. Dalam satu tahun pelajaran saat ini bimbingan belajar ganesa operation telah menerima siswa didik sebanyak 150.000 orang dan khusus siswa kelas 3 sma telah meluluskan sebanyak 10.000 orang dapat diterima di PTN. Lembaga bimbel G.O memiliki misi menjadikan wadah pengkajian dan pengembangan ilmu pengetahuan dasar,memberikan metode bimbel yang unik dan unggul (siswa yang mampu bersaing), mewujudkan kepuasan siswa yang dibimbingnya.

Dengan demikian perlu melakukan penelitian untuk mendapatkan sumber informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar G.O di Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Unacceptable quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta?
2. Apakah *Satisfactory quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta?
3. Apakah *Ideal quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta?
4. Apakah *Unacceptable quality*, *Satisfactory quality* dan *Ideal quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *Unacceptable quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.
2. Untuk mengetahui *Satisfactory quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.
3. Untuk mengetahui *Ideal quality* berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.
4. Untuk mengetahui *Unacceptable quality*, *Satisfactory quality* dan *Ideal quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta

D. Manfaat Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian di atas, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan dan manfaat berupa :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan serta sebagai bahan masukkan dibidang penelitian yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

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.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (1996:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Stanton (2001 : 220), pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangibile*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Umar, 2003 : 8-9), untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

a *Tangibles*

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

b *Reliability*

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

c *Responsiveness*

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

d *Assurance*

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

e *Emphaty*

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Selain Parasuman, et al, masih ada beberapa pakar lainnya yang juga berusaha merumuskan dimensi kualitas jasa. Johnston & Silvestro (1990) dalam Tjiptono (2007:135), mengelompokkan dimensi kualitas pelayanan ke dalam tiga kategori :

- a *Hygiene factors*, yakni atribut-atribut jasa yang mutlak dibutuhkan demi terciptanya persepsi kualitas jasa yang bagus/positif.

- b *Quality-enhancing factors*, yakni atribut-atribut jasa yang bila tingkat kinerjanya tinggi akan berdampak positif pada persepsi kualitas, namun bila kinerjanya sudah mencapai tingkat rendah tertentu, tidak ada dampak negatif signifikan.
- c *Dual-threshold factors*, yaitu atribut-atribut jasa yang bila tidak ada atau tidak tepat penyampaiannya akan membuat pelanggan mempersepsikan kualitas jasa secara negatif, namun bila penyampaiannya mencapai tingkat tertentu yang bisa diterima, maka akan menyebabkan pelanggan puas dan persepsinya terhadap jasa menjadi positif.

3. Kepuasan

Konsep kepuasan pelanggan sebenarnya masih bersifat abstrak, pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan rumit. Peranan setiap individu dalam penanganan pelayanan sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan (perguruan tinggi) di dalam usaha memenuhi harapan konsumen. Soelasih (2004 : 86) mengemukakan bahwa :

- a. nilai harapan = nilai persepsi konsumen puas
- b. nilai harapan < nilai persepsi maka konsumen sangat puas
- c. nilai harapan > nilai persepsi maka konsumen tidak puas

Dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, Kotler (2000:38) mengemukakan beberapa cara diantaranya adalah:

- a. *Complaint and Suggestion system* (sistem keluhan dan saran), informasi dari saran dan keluhan ini akan dijadikan data dalam melakukan antisipasi dan pengembangan perusahaan.
- b. *Customer satisfaction surveys* (Survey kepuasan pelanggan), tingkat keluhan konsumen dijadikan data dalam mengelola kepuasan,
- c. *Ghost shopping* (pembeli bayangan), dengan mengizinkan orang untuk melakukan pembelian di perusahaan orang lain maupun di perusahaan sendiri untuk melihat secara jelas keunggulan dan kelemahan pelayanannya.
- d. *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih), yaitu kontak yang dilakukan kepada pelanggan yang total beralih pada perusahaan lain untuk diadakan perbaikan kerja dalam meningkatkan kepuasan.

Secara umum dapat dikatakan bahwa timbulnya ketidakpuasan dari konsumen dikarenakan (1) tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialaminya, (2) ketidakpuasan dalam pelayanan selama proses menikmati Jasa, (3) perilaku personil kurang memuaskan, (4) suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, (5) jarak, waktu dan harga terlalu tinggi, (6) promosi tidak sesuai dengan kenyataan.

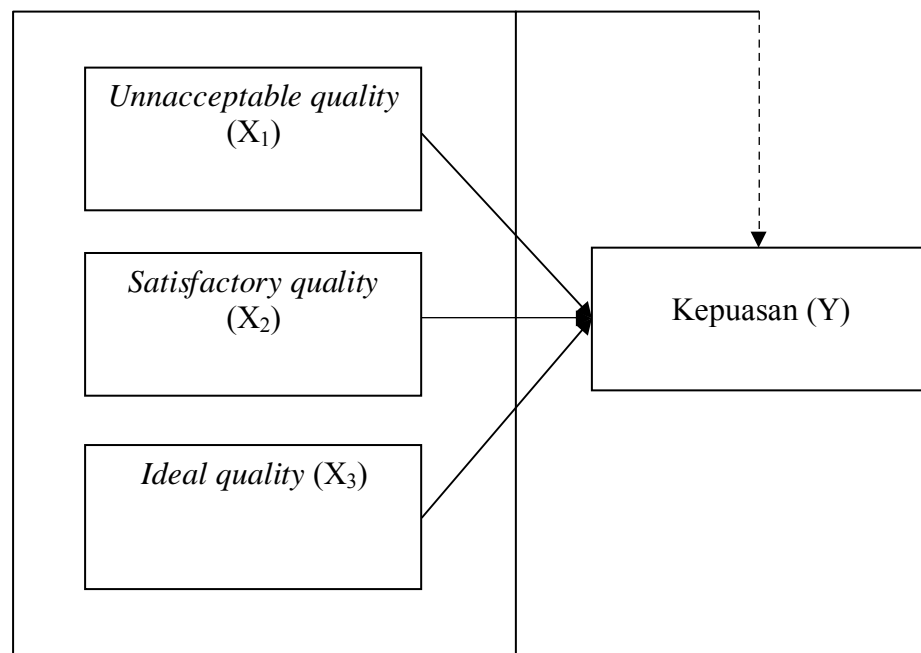
B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Syamsi pada tahun 2008 dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandar Lampung. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa: (1) kualitas jasa pendidikan belum memuaskan, (2) ada pengaruh tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandar Lampung,

2. Penelitian Aniek Indrawati pada tahun 2011 dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil temuan dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang berpengaruh positif dan signifikan

C. Kerangka Berpikir

Untuk memperjelas rencana penelitian ini maka gambaran penelitian dapat dilihat dalam bagan berikut:



Keterangan:

- Pengaruh secara parsial
 - - - - -→ Pengaruh secara bersama-sama

Gambar 1 Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir di atas, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh *Unacceptable quality* terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.
2. Ada pengaruh *Satisfactory quality* terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.
3. Ada pengaruh *Ideal quality* terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.
4. Ada pengaruh *Unacceptable quality*, *Satisfactory quality* dan *Ideal quality* secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu data berbentuk angka dengan menggunakan model skala dalam pengukurannya. Suatu pertanyaan/pernyataan yang memerlukan alternatif jawaban dengan skala Likert (Sugiyono, 2009:6), dengan pendekatan penelitian survei yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil. Data yang dianalisis berasal dari data sampel yang diambil dari populasi sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif dan hubungan-hubungan antarvariabel, sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2009:2)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan non eksperimen, dengan jenis pendekatan adalah pengaruh. Jenis pendekatan ini disebut “penelitian deskriptif” (Sugiyono, 2009:12). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan, kompetensi pedagogik dan motivasi kerja, sedangkan variabel terikat adalah kinerja guru.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengambil ruang lingkup bimbingan belajar Ganesha Operation di daerah Surakarta dengan mempertimbangkan masih dalam jangkauan peneliti.

1. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa bimbingan belajar Ganesha Operation di wilayah Surakarta (1)Jl. Dr. Moewardi No. 17Telp.(0271) 714977, 2) Jl. Monginsidi No. 51Telp.633643, 3) Jl. Mawar No. 12Telp.742684, 4) Jl. Veteran no.337-A TipesTelp.711163, 5) Jl. Ahmad Yani No. 187 NgemplakTelp.662207, 6) Jl. Yosodipuro No. 135 Ruko A-3Telp.737882, 7) Jl. Yosodipuro No. 150 (Dekat Solo Paragon)Telp.714187.

b. Sampel

Pengertian sampel menurut Riduwan (2009:119) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi. Sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sebagai gambaran apabila subyek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika subyeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Dalam penelitian ini peneliti mengambil 300 sampel dengan 50 sampel pada tiap cabang bimbingan belajar di Ganesha Operation Surakarta.

c. Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel ini termasuk ke dalam *judgement sampling*, yakni bagian dari *purposive sampling* dimana criteria ditentukan dengan pertimbangan bahwa sampel yang akan diambil merupakan sampel yang paling representative serta memenuhi informasi yang dibutuhkan.

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah konsep-konsep yang digunakan peneliti dimaksudkan untuk menegaskan batasan-batasan atau konsep-konsep yang digunakan agar tidak terjadi perbedaan penafsiran antara peneliti dan pembaca. Adapun definisi operasional tiap variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. *Unacceptable quality* yaitu tidak bermutu, bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.
- b. *Satisfactory quality* yaitu memuaskan, bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- c. *Ideal quality* yaitu bermutu, bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- d. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkannya.

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian

Sesuai dengan tujuan dan metode penelitian yang ditetapkan, jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data tersebut diperoleh berdasarkan hasil pengukuran terhadap tiga variabel bebas yaitu *Unacceptable quality* (x1), *Satisfactory quality* (x2) dan *Ideal quality* (x3) serta variabel terikat kepuasan siswa (y). Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner (angket) yang disebarkan kepada responden yang telah dipilih sebagai sampel penelitian. Kuisisioner tersebut dikembangkan oleh peneliti dalam bentuk Skala Likert yang dimodifikasi. Kuisisioner terdiri dari sejumlah butir pertanyaan atau pernyataan yang dilengkapi dengan 5 alternatif respon/jawaban. Pengukuran dilakukan dengan meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang disediakan. Setiap alternatif jawaban mendapat skor antara 1 sampai 5.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dengan menggunakan Regresi Linear Berganda (*Multiple Linear Regression*) bertujuan untuk mengetahui kepuasan siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation yang telah menjawab pertanyaan dari kuesioner yang diberikan. Persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Siswa

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

X_1 = *Unacceptable quality*

X_2 = *Satisfactory quality*

X_3 = *Ideal quality*

e = *error*

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dan sekaligus untuk mengetahui signifikan tidaknya kontribusi gaya kepemimpinan, kemampuan pedagogik, dan motivasi kerja terhadap kinerja guru, maka pengujiannya dengan Regresi Linear Berganda menggunakan aplikasi program SPSS Versi 17. Uji hipotesis di bawah ini.

a. Uji F

Untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dilakukan uji F. Adapun rumus menentukan F hitung adalah

$$F_{\text{hitung}} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R)}{(n-k-1)}}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

k = banyak variabel independen

n = banyak sampel

Pengujiannya dilakukan dengan lima langkah, Kelima langkah uji F tersebut diuraikan di bawah.

a. Menentukan formula hipotesis nihil dan hipotesis alternatif.

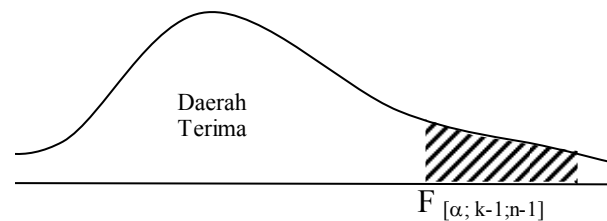
$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3$ (tidak ada dukungan variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen)

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3$ (ada dukungan variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen)

b. Menentukan *level of significancy* (α) dengan *degree of freedom*

c. Menentukan kriteria pengujian.

Digambarkan dengan grafik sebagai berikut:



Gambar 2 Daerah Kritis Uji F

d. Menentukan perhitungan nilai F dengan rumus

$$F_{\text{hitung}} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R)}{(n-k-1)}}$$

e. Kesimpulan

Dengan kriteria keputusan adalah H_0 ditolak jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dan H_0 diterima jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$.

Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} = F_{\alpha; df1, df2}$ maka H_0 ditolak, tetapi apabila $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}} = F_{\alpha; df1, df2}$ maka H_0 diterima.

b. R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mendeteksi ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi. Semakin besar atau mendekati 1, model semakin tepat.

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel independen dalam model dapat menerangkan variabel dependen dan besarnya koefisien determinasi antara nol sampai dengan satu, sedangkan bila nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Perhitungan R^2 dirumuskan

$$R^2 = \frac{JK(\text{Reg})}{\sum y^2}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien Determinasi

JK(Reg) = Jumlah Kuadrat Regresi

y^2 = Jumlah Kuadrat Variabel Dependent

c. Uji t

Uji t untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independent secara individu terhadap variabel dependent dengan menganggap variabel independent lain konstan.

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent. Rumus untuk mencari t hitung adalah

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b - \beta}{S_b}$$

Keterangan :

b = Koefisien regresi

β = Koefisien regresi sebenarnya

$S_b = \text{Standar error of regression coefficient}$

Pengujiannya dilakukan dengan lima langkah, Kelima langkah pengujian tersebut diuraikann di bawah.

- a. Menentukan formula hipotesis nihil dan hipotesis alternatif.

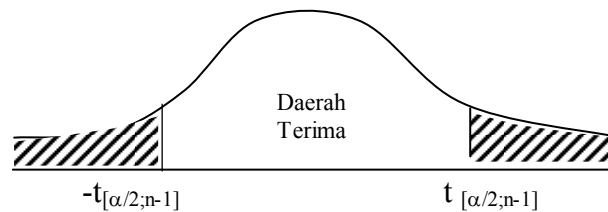
$H_0 : \beta_1 = 0$ (tidak ada dukungan variabel independen terhadap dependen)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (ada dukungan variabel independen terhadap dependen)

- b. Menentukan *level of significancy* (α) dengan *degree of freedom*

- c. Menentukan kriteria pengujian.

Digambarkan dengan grafik sebagai berikut:



Gambar 3
Daerah Kritis Uji t

Dengan kriteria keputusan adalah:

H_0 ditolak apabila : $t > t_{\alpha/2;n}$

H_0 diterima apabila: $t \leq t_{\alpha/2;n}$

- d. Menentukan perhitungan nilai t dengan rumus $t_{\text{hitung}} = \frac{b - \beta}{S_b}$

Keterangan :

b = Koefisien regresi

β = Koefisien regresi sebenarnya

S_b = *Standar error of regression coefficient*

- e. Kesimpulan.

H_0 ditolak $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

H_0 diterima $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$

Hasil t_{hitung} dibandingkan dengan $t_{\text{tabel}} = t_{\alpha,df}$

dengan α merupakan tingkat signifikansi dan df (derajat kebebasan) = $n-k-1$.

Jika $t_{hitung} > t_{\alpha/2,df}$ atau $t_{hitung} < -t_{\alpha/2,df}$ maka H_0 ditolak dan jika sebaliknya, $-t_{\alpha/2,df} \leq t_{hitung} \leq t_{\alpha/2,df}$ maka H_0 diterima.

Sebelum dilakukan regresi, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat. Uji tersebut adalah uji asumsi klasik di bawah.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji statistik yang digunakan adalah uji satu sampel *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Jika Nilai K-S menunjukkan nilai yang tidak signifikan berarti kedua data residual berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), karena model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antarvariabel bebas. Bila variabel bebas saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak orthogonal, (yang dimaksud variabel orthogonal adalah variabel bebas yang dinilai korelasi antar semua variabel bebas sama dengan nol), untuk mendeteksinya dengan melihat pada nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*.

3. Uji Otokorelasi

Salah satu cara untuk mendeteksi otokorelasi adalah dengan menggunakan uji *Durbin Watson*, yaitu untuk menguji apakah antarresidual terdapat korelasi yang tinggi. Jika antarresidual tidak terdapat hubungan korelasi maka dikatakan bahwa residual adalah acak atau random.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jadi bila *variance* dari

residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan bila berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk mendeteksinya dengan uji *Glejser*, dengan persamaan sebagai berikut: $|U_i| = \alpha + \beta X_t + v_i$. Jika β ternyata signifikan secara statistik, ini menyatakan bahwa dalam data terdapat heteroskedastisitas. Apabila tidak signifikan, kita bisa menerima asumsi homoskedastisitas.

5. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model linear yang digunakan sudah benar atau tidak. Uji ini membuktikan asumsi bahwa fungsi yang benar adalah linear dengan melihat kolom *deviation from linearity*. Keputusan ini akan ditampilkan pada *output SPSS*

6. Uji Validitas dan Realibilitas

Berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, maka perlu diadakan uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini untuk mengukur validitas menggunakan rumus pearson product moment. Setelah dihitung r hitungnya kemudian dihitung t hitungnya. Sedangkan untuk menguji realibilitas instrumen dilakukan dengan korelasi pearson product moment dengan teknik belah dua awal-akhir. Harga r_{xy} atau r_b ini baru menunjukkan realibilitas setengah tes. Untuk mencari realibilitas seluruh tes digunakan rumus Spearman Brown yakni :

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r}$$

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat

Ganesha Operation didirikan pada tanggal 1 Mei 1984 di Kota Bandung. Seiring dengan perjalanan

waktu, berkat keuletan dan konsistensinya dalam menjaga kualitas, kini Ganesha Operation bertambah dengan 96 outlet yang tersebar di 40 kota besar se Indonesia. . Latar belakang pendirian lembaga ini adalah adanya mata rantai yang terputus dari link informasi Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) dengan dunia Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Posisi inilah yang diisi oleh Ganesha Operation untuk berfungsi sebagai jembatan dunia SLTA terhadap dunia PTN mengenai informasi jurusan PTN (prospek dan tingkat persaingannya), pemberian materi pelajaran yang sesuai dengan ruang lingkup bahan uji seleksi penerimaan mahasiswa baru dan pemberian metode-metode inovatif dan kreatif menyelesaikan soal-soal tes masuk PTN sehingga membantu para siswa lulusan SLTA memenuhi keinginan mereka memasuki PTN.

Saat ini untuk 1 (satu) tahun pelajaran jumlah seluruh siswa Ganesha Operation dapat mencapai sekitar 60.000 (enam puluh ribu) siswa, suatu 11

jumlah yang sangat besar. Khusus untuk kelas 3 SMU, Ganesha Operation berhasil meluluskan lebih dari 6.000 siswanya setiap tahun di berbagai PTN terkemuka di Indonesia melalui SPMB.

B. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa bimbingan belajar di Ganesha Operation pada tahun 2014. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *judgement sampling*. karena di dalam pengambilan sampelnya peneliti mengambil siswa dari 7 (tujuh) cabang bimbingan belajar Ganesha Operation di Kota Surakarta. Dari pengumpulan data diperoleh hasil sebagai berikut. Respon dari responden : Kuesioner disebar 350, kuesioner kembali 240, kuesioner tidak lengkap 4, kuesioner lengkap 236.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Sekolah: Responden SD sebanyak 35 orang (14,8%), responden SMP sebanyak 98 orang (41,5%) dan responden SMA sebanyak 103 orang (43,6 %).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia: Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden yang berumur 11-12 Tahun sebanyak 37 orang (15,7%), 13-14 tahun sebanyak 13 Tahun sebanyak 13 orang (5,5%), 14-15 Tahun sebanyak 21 orang (8,9%), 16-17 Tahun sebanyak 146 orang (61,9%) dan 18-19 Tahun sebanyak 19 orang (8,1%).
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin: Responden laki-laki sebanyak 116 orang (49,2%) dan responden perempuan sebanyak 120 orang (120%).

C. Analilis Data

1. Uji Validitas

- a. Uji Validitas unacceptable quality, Hasil pengujian di atas diketahui seluruh item dari item 1-15 nilai Sig. (2-tailed) atau p-value kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan item pertanyaan dalam penelitian ini valid.
- b. Uji Validitas ideal quality, Hasil pengujian di atas diketahui seluruh item dari item 1-15 nilai Sig. (2-tailed) atau p-value kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan item pertanyaan dalam penelitian ini valid.
- c. Uji Validitas kepuasan, Hasil pengujian di atas diketahui seluruh item dari item 1-15 nilai Sig. (2-tailed) atau p-value kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan item pertanyaan dalam penelitian ini valid.

2. Uji Reliabilitas

- a. Uji Reliabilitas unacceptable quality, Hasil uji pada Cronbach Alpha diketahui 0,811 dengan demikian nilainya lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan kuisiner yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat dipercaya.
- b. Uji Reliabilitas Satisfactory quality, Hasil uji pada Cronbach Alpha diketahui 0,801 dengan demikian nilainya lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan kuisiner yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat dipercaya.

- c. Uji Reliabilitas Ideal quality, Hasil uji pada Cronbach Alpha diketahui 0,825 dengan demikian nilainya lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan kuisiner yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat dipercaya.
- d. Uji Reliabilitas Data Kepuasan, Hasil uji pada Cronbach Alpha diketahui 0,824 dengan demikian nilainya lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan kuisiner yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat dipercaya.

3. Uji Hipotesis

Kepuasan=

$$5,680 + 0,288 \text{Unacceptablequality} + 0,433 \text{Satisfactoryquality} + 0,246 \text{dealquality}$$

4. Uji Asumsi Heteroskedastisitas Glejser

Diketahui gaya kepemimpinan, kompetensi pedagogik, dan motivasi tidak signifikan terhadap nilai residualnya (absolut residual/absres) karena sig (p-value) > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

5. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas diketahui tidak satupun variabel penelitian memiliki p-value < 0,05 atau karena Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak ada data yang berdistribusi tidak normal. Artinya keseluruhan data berdistribusi normal.

6. Uji Linieritas

Uji linieritas gaya kepemimpinan dapat diketahui dari Deviaton from Linierity p-value > 0,05 sehingga dapat disimpulkan antara variabel gaya kepemimpinan dengan kinerja terdapat hubungan yang linier.

Kepuasan * Satisfactory quality

Uji linieritas kompetensi pedagogik dapat diketahui dari Deviaton from Linierity p-value > 0,05 sehingga dapat disimpulkan antara variabel kompetensi pedagogik dengan kinerja terdapat hubungan yang linier.

Kepuasan * Ideal quality

Uji linieritas motivasi dapat diketahui dari Deviaton from Linierity p-value $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan antara variabel motivasi dengan kinerja terdapat hubungan yang linier.

D. Pembahasan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dalam memilih Bimbingan belajar Ganesha Operation cabang Surakarta.

1. Jasa pendidikan bimbingan belajar saat ini sangat diminati oleh para konsumen, konsumen dalam hal ini adalah siswa yang mengikuti bimbingan belajar yang dikarenakan adanya penerapan standar nilai dan tingkat persaingan dalam peningkatan prestasi belajar. Pada dasarnya pengelolaan lembaga pendidikan harus mempunyai ciri, misalnya lembaga pendidikan bimbingan dan konsultasi belajar, lembaga pendidikan komputer, dan lain- lain. Dalam memberikan materi ajar, lembaga pendidikan harus mengadakan uji bok yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan atau prestasi belajar siswa.
2. Konsumen/ siswa akan merasa puas apabila semua proses belajar mengajar sesuai dengan kurikulum berlaku dan dilengkapi dengan fasilitas belajar yang optimal.
3. Bentuk fisik (tangible) seperti gedung, peralatan, dan penampilan fisik dari seluruh karyawan merupakan atu bentuk nyata dan terlihat (tangible). Konsumen akan merasa puas jika tempat di mana ia memperoleh jasa pendidikan menarik dan nyaman.
4. Pelayanan empati yang dapatmenciptakan kepuasan konsumen memerlukan dukungan dari setiap karyawan dalam memahami kebutuhan spesifik konsumen. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan perhatian yang maksimal kepada siswa.
5. Pelayanan yang handal (reliability) ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan janji menandakan kineja penyedia jasa pendidikan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen. Bagi konsumen jasa pendidikan kehandalan dalam

memberikan pelayanan dalam hal mata ajar dan jadwal pembelajaran dapat membuat mereka puas.

6. Pelayanan yang responsive / cepat tanggap merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Penyedia jasa pendidikan yang mampu tanggap terhadap kebutuhan konsumen/siswa memberikan kepuasan bagi konsumen atas layanan yang mereka terima. Pelayanan yang responsif juga sangat dipengaruhi oleh sikap frontline staff, salah satunya adalah ketanggapan pengajar/staf dalam memenuhi kebutuhan konsumen/siswa.
7. 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.
8. Namun masih terdapat lembaga pendidikan yang belum memberikan jaminan secara maksimal terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada siswa. Dimana masih adanya guru/ pengajar yang mengajar tidak sesuai dengan ijazah teakhir dalam mengajar dan guru tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Hal ini perlu diperhatikan agar siswa dapat percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Berdasarkan penelitian pendahuluan, diperoleh data jumlah permintaan atau peserta yang telah mengikuti bimbingan dan konsultasi belajar di Bimbingan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan paparan tersebut diatas, maka penelitian ini dapat simpulkan bahwa:

- a. t hitung unacceptable quality sebesar $4.451 > 2.0$ atau ($p\text{-value} < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan unacceptable quality berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. t hitung satisfactory quality sebesar $6.793 > 2.0$ atau ($p\text{-value} < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan satisfactory

quality berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. t hitung ideal quality sebesar $3.886 > 2.0$ atau ($p\text{-value} < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan ideal quality berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

- b. F hitung sebesar 207,580 atau $p\text{-value} < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama unacceptable quality, satisfactory quality dan ideal quality berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Hal ini berarti dapat disimpulkan 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.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka dapat disarankan sebagai berikut:

- a. Hendaknya kebersihan ruang belajar, gedung lembaga pendidikan dan media pembelajaran diperhatikan sebaik mungkin agar harapan siswa dapat terpenuhi.
- b. Hendaknya guru/tutor selalu memerikan perhatian yang optimal kepada siswa selama proses belajar mengajar dan proses konsultasi berlangsung agar motivasi belajar siswa dapat meningkat
- c. Hendaknya lembaga dapat memberikan pelayanan yang handal dalam proses belajar mengajar dan konsultasi belajar agar siswa tidak merasa sulit dalam menerima materi ajar
- d. Hendaknya guru/tutor dapat memberikan pelayanan konsultasi belajar kapan saja kepada siswa agar siswa lebih mudah dalam memperoleh informasi pelajaran.
- e. Hendaknya guru/tutor memberikan pelayanan yang optimal kepada siswanya agar dapat memberikan jaminan yang terbaik akan kualitas belajar dari lembaga pendidikan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Keempat. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Aniek Indrawati. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis, TH. 16, NO. 1, MARET 2011
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Berkowitz, et al, 2000, *Marketing, Six Editions*, McGraw-Hill,. USA.
- Boyd, et. al. 2000. *Manajemen Pemasaran; Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Erlangga. Jakarta.
- Chandra, Gregorius. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta. Penerbit Andy.
- Dedek K. Gultomi. 2014. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol 14 No. 01 APRIL 2014
- Djaslim Saladin, Yevis Marty Oesman. 2002. *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran Strategi*. Lida Karya: Bandung.
- Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa.
- Ghozali, Imam. 2006. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*.Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Hazisma, Suhairi dan Yusnizal Firdaus. 2013. *Pengaruh bauran promosi terhadap keputusan siswa dalam memilih kursus bahasa inggris di LBPP LIA Palembang*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS) Vol.3 No. 2 Mei 2013.

Irawan, Faried Wijaya. Et. Al. 2000. *Pemasaran, Prinsip dan Kasus*. Cetakan I. Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit BPFE.

J. Setiadi, Nugroho, 2003. "*Perilaku Konsumen*". Penerbit PT. Kencana Prenanda Media,. Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong .2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Sihombing. Edisi Kedelapan. Jakarta. Penerbit Erlangga.

Loudon, David L. dan Albert J. Della Bitta. (1993). *Consumer Behavior*. 4th Ed. New York: McGraw Hill.