

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA
DI SDII LUQMAN AL HAKIM
BATU AJI - BATAM**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

OMAS SAULUDIN, S.Pd.

NIM. 015583105

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2011**



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI SD ISLAM INTEGRAL
LUQMAN AL HAKIM BATU AJI-BATAM**

**Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang saya kutip
maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan
(plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.**

Jakarta, 28 Januari 2011

Yang menyatakan,



Omas Sauludin, S.Pd.

NIM. 015583105

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI SDII LUQMAN AL-HAKIM BATAM

Penyusun TAPM : Omas Sauludin
 NIM : 015583105
 Program Studi : Magister Manajemen
 Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing I,



Dr. Chairy

NIP. :

Pembimbing II



Dr. Nuraini Soleiman, M.Ed

NIP. :

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu/
 Program Magister Manajemen



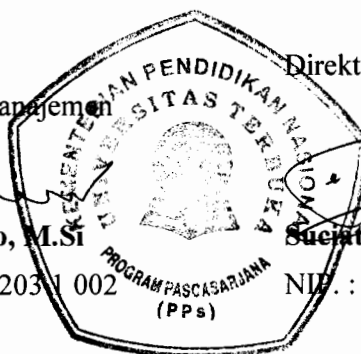
Drs. C.B. Supartomo, M.Si

NIP. : 19521022 198203 1 002

Direktur Program Pascasarjana

Suefati, M.Sc, Ph.D

NIP. : 19520213 198503 2 001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PENGESAHAN

Nama : OMAS SAULUDIN

NIM : 015583105

Program studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA
DI SDII LUQMAN AL HAKIM BATU AJI BATAM

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal :

Waktu :

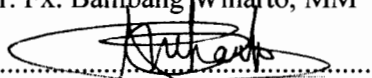
Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

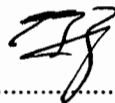
Ketua Komisi Penguji: Dr. Ir. Sri Harijati, MA



Penguji Ahli : Dr. Fx. Bambang Wiharto, MM

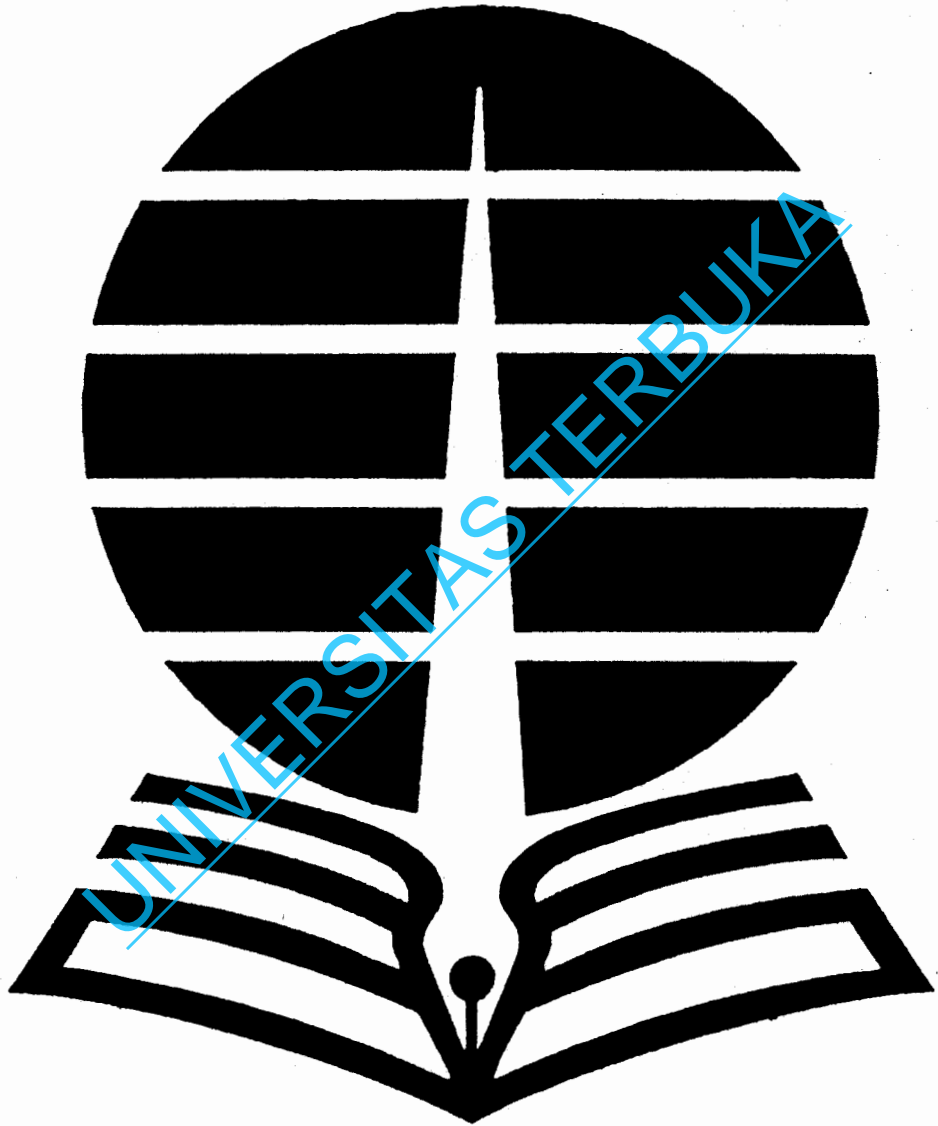


Pembimbing I : Dr. Chairy



Pembimbing II : Dr. Nuraini Soleiman, M.Ed





ABSTRACT

Influence dimensions of service quality and price on the student's parents satisfaction in SDII Luqman AL Hakim Batu Aji, Batam.

The research is done at SDII Luqman Al Hakim Batu Aji Batam with the objectives: 1) to recognized level of Student's Parents satisfaction to services of SDII Luqman Al-Hakim 2) to recognized if there is any significant effect simultaneously of tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and price to the Student parents satisfaction of SDII Luqman Al Hakim of Batu Aji, Batam (3) to recognized the effect of tangible reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and price partially to the student's parents satisfication to services of SDII Luqman Al Hakim Batu Aji, Batam

Total respondents taken are 166 respondents, the sample determined by using nonprobability sampling, namely through accidental sampling. Analysis technique applied is multilinker preceded by calculating average and deviation standard.

The conclusions from the analysis are: 1) level of Student's Parents satisfaction to services quality of SDII Luqman Al-Hakim recording is in the middle level 2) Simultaneously all variables, tangbile factor (X1), reliability factor (X2) responsiveness factor (X3), assurance factor (X4), emphaty factor (X5), and price factor (X6) has significant effect to the student's parents satisfaction of SDII Luqman Al-Hakim Batu Aji Batam, 3) partially variabel, All

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Dasar Islam Integral Luqman Al-Hakim Batu Aji Batam dengan tujuan sebagai berikut. (1) Untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan orang tua siswa terhadap pelayanan Sekolah Dasar Islam Integral Luqman Al-Hakim Batu Aji Batam. (2) Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan secara bersama-sama keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) serta harga (*price*) terhadap kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Dasar Islam Integral Luqman Al-Hakim Batu Aji Batam. (3) Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan orang tua siswa di SDII Luqman Al-Hakim Batu Aji Batam (4) untuk mengetahui pengaruh variabel harga secara parsial terhadap kepuasan orang tua siswa di SDII Luqman Al-Hakim Batu Aji Batam.

Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 166 responden. Penentuan sampel menggunakan nonprobability sampling, yaitu dengan cara aksidental sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, yang didahului dengan menghitung rata-rata dan standar deviasi.

Simpulan dari analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut. (1) Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor berwujud (*tangibel*) (X1), keandalan (*reliability*) (X2), faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X3), faktor keyakinan (*assurance*) (X4), faktor empati (*emphaty*) (X5), dan faktor harga (*price*) (X6), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Orang Tua Siswa. (2) Secara parsial factor keandalan (*reliability*) (X2) ketanggapan (*responsiveness*) (X3), faktor keyakinan (*assurance*) (X4), faktor empati (*emphaty*) (X5), serta factor harga (*price*) (X6) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan orang tua siswa SDII Luqman Al-Hakim Batu Aji Batam, sedangkan faktor berwujud (*tangible*) (X1) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SDII Luqman Al Hakim Batu Aji Batam.

Kata kunci: pelayanan, kepuasan pelanggan, berwujud, keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan harga



KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT bahwa akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM yang merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Magister Manajemen pada Universitas Terbuka Jakarta.

Pemilihan tema pada TAPM ini adalah kelanjutan dari Proposal Tesis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga di SDII Luqman Al Hakim. Tema ini dipilih karena penelitian mengenai pelayanan publik masih menjadi salah satu isu penting yang harus segera dibenahi di negeri ini. Selain itu, menurut pengetahuan penulis, belum adanya penelitian yang mempelajari kualitas dan harga pelayanan secara bersamaan pada lembaga pendidikan. Maka, penelitian mengenai penyelenggaraan pelayanan di SDII Luqman Al Hakim akan menjadi tema tesis yang menarik untuk dibahas.

Penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka
2. Kepala UPBJJ-UT BATAM Paken Pandiangan M.Si.
3. Pembimbing 1 (Dr. Chairy) dan Pembimbing II (Dr. Nuraini Soleiman yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini.
4. Kabid selaku penggaug jawab program Magister Manajemen

5. Orang tua dan keluarga saya yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.
6. Rekan – rekan mahasiswa, Pak Hernowo, Pak Mukmin, Bu Nyamini, Pak Posma, Bu Marte dan abang kelas saya Mas Amin serta teman-
7. Istriku tercinta dan Anak-anakku yang yang tersayang

Tak ada gading yang tak retak. Karena keterbatasan penulis, maka tentu saja akan dijumpai kelalaian atau kesalahan pada penulisan TAPM ini. Karena itu kritik dan saran dari pembaca akan sangat penting artinya bagi penulis, agarkualitas TAPM yang dibuat akan semakin meningkat.

Mudah – mudahan TAPM ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi keilmuan Administrasi Publik umumnya dan berguna sebagai sarana peningkatan kualitas intelektual bagi penulis khususnya.. Demikianlah kata pengantar pada tugas penulisan TAPM ini.

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	5
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan Tesis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Berpikir	22
D. Definisi Operasional	23
E. Operasionalitas Variabel	24
F. Hipotesis	27

BAB III	METODE PENELITIAN	29
	A. Desain Penelitian.....	29
	B. Populasi dan Sampel.....	29
	C. Instrumen Penelitian	31
	D. Prosedur Pengambilan Data	31
	E. Metode Pengumpulan Data	32
	F. Pengujian Instrumen.....	33
	G. Metode Analisis Data	38
	H. Tempat dan Waktu Penelitian	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
	A. Pengumpulan Data dan responden	41
	B. Deskripsi variabel Penelitian.....	43
	C. Uji Asumsi Klasik	51
	D. Pengujian Hipotesis	56
	E. Pembahasan dan Implikasi	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	71
	A. Kesimpulan	71
	B. Saran	72
	DAFTAR PUSTAKA.....	74
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Dimensi dan Atribut SERQUAL.....	10
Tabel 2.2.	Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.3.	Variabel X dan Variabel Y.....	24
Tabel 3.1.	Hasil Pengujian validitas Instrumen.....	31
Tabel 3.2.	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	36
Tabel 4.1.	Klasifikasi responden.....	42
Tabel 4.2.	Analisa deskriptif Dimensi dari Variabel.....	
	Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.3.	Analisis deskriptif Indikator-Indikator	
	dari Dimensi Tangible.....	44
Tabel 4.4.	Analisis deskriptif Indikator-Indikator.....	
	dari Dimensi Assurance.....	45
Tabel 4.5.	Analisis deskriptif Indikator-Indikator	
	dari Dimensi Responsivness	46
Tabel 4.6.	Analisis deskriptif Indikator-Indikator	
	dari Dimensi Reliability	47
Tabel 4.7.	Analisis deskriptif Indikator-Indikator	
	dari Dimensi Empathy	48
Tabel 4.8.	Analisis deskriptif Indikator-Indikator	
	dari Dimensi Harga.....	49
Tabel 4.9.	Analisis deskriptif Indikator-Indikator	
	dari variabel Kepuasan Orang Tua Siswa.....	49

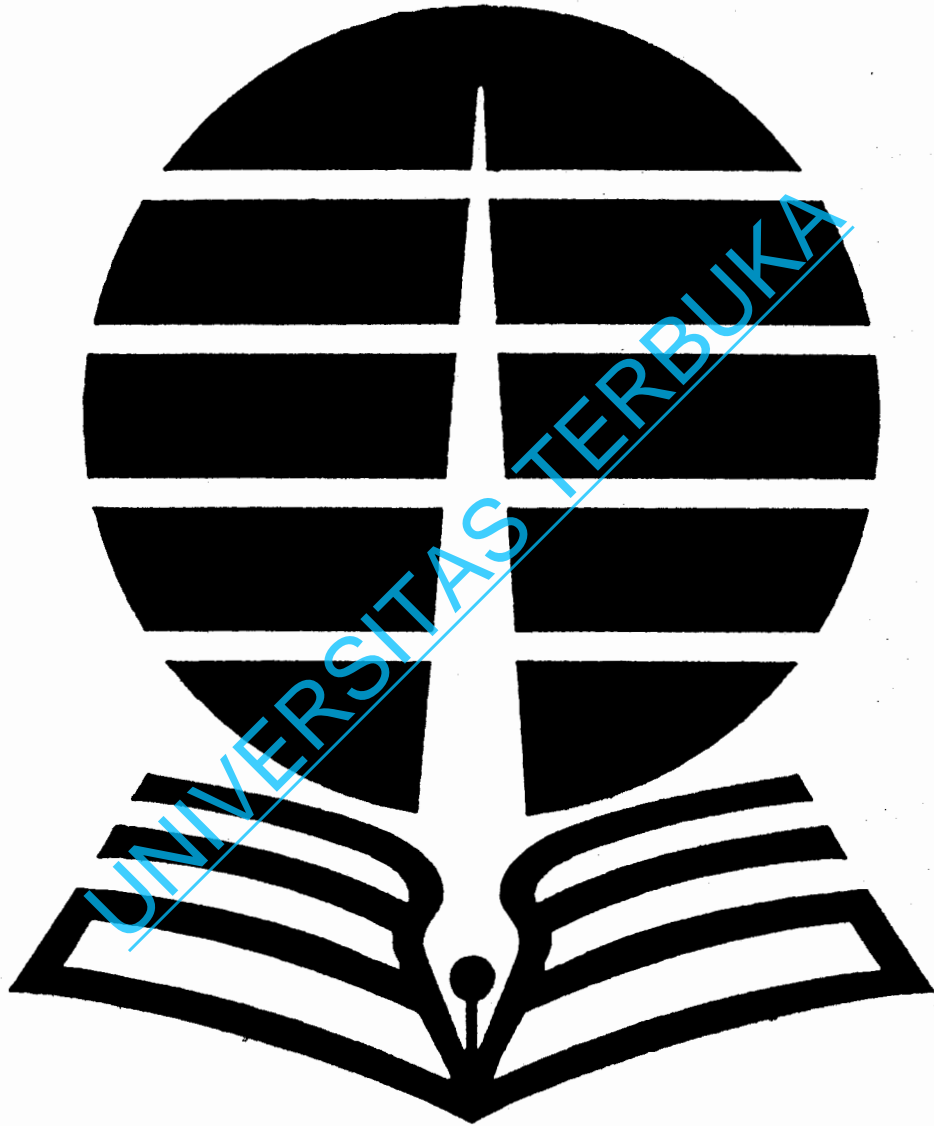
Tabel 4.10. Uji Multikoliniresitas	54
Tabel 4.11 ANOVA	55
Tabel 4.12. Uji R²	56
Tabel 4.13 Hubungan Antar Variabel	57
Tabel 4.14. Uji T.....	58

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Bagan Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 4.1.	Histogram Uji Normalitas.....	51
Gambar 4.2.	Grafik PP Plot Uji Multikodastisitas.....	51
Gambar 4.3.	Scatter Plot Heteroskedastisitas.....	53

UNIVERSITAS TERBUKA



PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fungsi dan tujuan pendidikan menurut UU Sistem Pendidikan Nasional adalah mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Untuk pencapaian tujuan tersebut diperlukan sebuah sistem pendidikan yang berkualitas. Pendidikan berkualitas dapat terwujud manakala seluruh komponen yang terlibat dalam pendidikan baik pihak sekolah, masyarakat dan pemerintah bersama-sama beritikad mewujudkannya.

Sekolah sebagai salah satu komponen sentral yang berhubungan langsung dengan peserta didik, yang terdiri dari kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan berfungsi mengupayakan pelayanan terbaik bagi peserta didik sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepala sekolah dengan kepemimpinannya mengarahkan kepada visi dan misi sekolah. Guru mendidik dan melaksanakan pengajaran yang sesuai dengan kurikulum dengan memanfaatkan sumber dan media pendidikan dengan optimal. Komponen lain yang berada dilingkungan sekolah menyumbangkan pelayanan penunjang untuk kelancaran sistem

pengajaran.

Masyarakat merupakan pihak yang dapat memberikan sumbangsih terhadap kemajuan pendidikan baik berupa moril melalui pengawasan eksternal, evaluasi dan feedback terhadap penyelenggaraan pendidikan. Maupun secara materil, membantu secara finansial terhadap kelancaran penyelenggaraan pendidikan.

Merujuk UUD 45 pasal 31 UUD 1945 yang menyatakan “Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pengajaran nasional, yang diatur dengan undang-undang”, sebenarnya pihak pemerintah merupakan pihak yang paling besar mendorong terwujudnya pendidikan yang bermutu.

Program-program pencapaian kualitas pendidikan tertuang dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional dan Undang-Undang tentang guru dan dosen. Seperti tertuang pada UU SPN pasal 35 mengenai standar pendidikan nasional yaitu Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala. (2) Standar nasional pendidikan digunakan sebagai acuan pengembangan kurikulum, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan. (3) Pengembangan standar nasional pendidikan serta pemantauan dan pelaporan pencapaiannya secara nasional dilaksanakan oleh suatu badan standarisasi, penjaminan, dan pengendalian mutu pendidikan.

Dalam Undang-Undang tentang guru dan dosen menyatakan tentang mengupayakan peningkatan kualitas guru baik kesejahteraannya maupun

pendidikannya. Menurut Suryadi dalam perspektif ekonomi, pendidikan merupakan upaya mempersiapkan sumber daya manusia (human investment) yang akan menghasilkan manusia-manusia yang andal untuk menjadi subyek penggerak pembangunan ekonomi nasional. Oleh karena itu pendidikan harus mampu melahirkan lulusan-lulusan bermutu yang memiliki pengetahuan, menguasai teknologi, dan mempunyai teknis yang memadai....

Bila melihat relitas, tujuan pendidikan belum tercapai. Tercatat pada kementerian Pendidikan Nasional, sedikitnya 150.079 atau sekitar 10,12 persen dari 1.522.162 siswa SMA/MA yang mengikuti Ujian Nasional (UN) 2010 harus mengulang tahun ini. (<http://www.kemdiknas.go.id/media--publik>). Nasib para lulusan-lulusan pendidikan menengah dan tinggi pun tidak berbeda jauh dengan siswa mengulang, sebagian besar tidak terserap di dunia kerja. Hal ini mengindikasikan pendidikan belum bisa menjawab tantangan dunia kerja.

Seperti halnya masalah penyelenggaraan pendidikan dalam skala nasional dalam skala lokal khususnya di daerah Batam masalah pendidikan kerap mencuat tiap tahun pelajaran. Batam merupakan daerah yang perkembangan penduduknya tertinggi kedua setelah Papua dalam skala nasional. Pertumbuhan penduduk tertinggi dipicu Oleh pendatang yang mencapai ribuan setiap minggunya. Selain itu tingginya pasangan usia subur ikut meningkatkan prosentase pertumbuhan penduduk.

Dampak dari jumlah penduduk yang besar sekitar 949.775 (data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batam, hasil sensus mei 2010), selain pada bidang

ekonomi, sosial juga berdampak pada bidang pendidikan. Sekitar 19.000 anak terancam tidak tertampung di sekolah dasar mengingat daya tampung yang ada tidak memadai. Kurangnya guru di lingkungan sekolah dan turunnya nilai UAN pada tahun ini ikut mewarnai permasalahan di Batam. Lain lagi dengan permasalahan kode etik oleh sebagian guru yang dapat mencoreng harkat dan martabat guru di kalangan masyarakat.

SDII LUQMAN AL HAKIM 01 yang telah berdiri selama 11 tahun yang didirikan di wilayah kerja Pemerintah Kota Batam bertujuan untuk mengurangi permasalahan pendidikan di Kota Batam. Dari segi daya tampung SDII LUQMAN AL HAKIM mengalami peningkatan secara kuantitas dalam penerimaan siswa baru setiap tahunnya. Pada tahun pertama dan kedua, Yayasan hanya mampu dua lokal, tahun berikutnya meningkat jumlah siswanya sampai terakhir tahun pelajaran 2010 mampu menampung 6 lokal. Total keseluruhan siswa hingga saat ini 922 siswa.

Dalam segi mutu, SDII LUQMAN AL HAKIM telah banyak meraih penghargaan baik skala regional maupun nasional. Prestasi yang paling berkesan dari sekolah ini berturut-turut menjuarai *speed contest* tingkat kota batam 2007 sampai dengan 2009.

Beberapa hal yang menarik perhatian adalah tercatat beberapa orang tua memindahkan putra/putrinya ke sekolah lain baik yang masih di daerah Batam maupun di luar Batam. Kepindahan siswa tersebut dengan berbagai alasan, selain alasan akademis juga alasan keluarga.

Tercatat juga beberapa guru tidak melanjutkan kontraknya untuk mengajar di SDII LUQMAN AL HAKIM, baik yang sesuai dengan habis masa kontraknya maupun yang mengundurkan diri. Dilihat dari kualifikasi pendidikan, beberapa guru belum memenuhi kualifikasi yang distandarkan dalam UU SPN.

Dari beberapa permasalahan yang muncul penulis tertarik untuk meneliti kepuasan orang tua siswa yang terangkum dalam topik Pengaruh Pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa SDII LUQMAN AL HAKIM 01 Batam.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Responsivness, Reliability, Assurance, Emphaty* dan *Tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan Orang Tua/Wali Murid SDII LUQMAN AL HAKIM.
2. Bagaimana pengaruh harga (biaya sekolah) terhadap kepuasan orang tua/wali murid di SDII LUQMAN AL HAKIM.
3. Bagaimana pengaruh keduanya (pelayanan dan harga) terhadap kepuasan orang tua siswa?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang tertulis dalam latar belakang masalah, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa. Untuk itu peneliti memberi batasan masalah pada pelayanan yang meliputi : *Responsivness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*, serta tentang kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SDII LUQMAN AL HAKIM.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan Orang tua siswa SDII LUQMAN AL HAKIM.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari variable harga terhadap kepuasan Orang Tua/ Wali Murid SDII LUQMAN AL HAKIM
3. Untuk menganalisa pengaruh keduanya (kualitas pelayanan dan harga) terhadap tingkat kepuasan orang tua/wali murid SDII LUQMAN AL HAKIM

E. Manfaat Penelitian

Mengenai manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan penilaian dan informasi bagi SDII LUQMAN AL HAKIM dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa.
2. Sebagai bahan evaluasi bagi pihak yayasan Hidayatullah dalam mengambil keputusan yang berkenaan dengan fasilitas pendukung pelayanan pendidikan.
3. Bagi penulis merupakan sarana untuk mempraktekkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dan sekaligus sebagai syarat untuk memperoleh gelar Master Manajemen di Universitas Terbuka UPBJJ Batam
4. Tesis ini menambah referensi kepustakaan UT dan bisa dijadikan referensi untuk penelitian sejenis.

F. Sistematika Penulisan Tesis

Perumusan sistematika penulisan tesis ini untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai materi pembahasan dalam penelitian, sehingga dapat memudahkan pembaca untuk mengetahui maksud dilakukannya penelitian skripsi.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti mengemukakan mengenai (1) latar belakang masalah, (2) rumusan masalah, (3) batasan masalah, (4) tujuan penelitian, (5) manfaat penelitian, (6) serta Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan mengenai (1) beberapa teori-teori yang akan diteliti mengenai; konsep kualitas pelayanan, dimensi kualitas jasa, , komponen kualitas jasa, mengelola kualitas jasa, dan (2) penelitian terdahulu

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan mengenai (1) desain penelitian, (2) Populasi dan sampel (3) Instrumen penelitian (4) Prosedur pengambilan data (5) Pengujian instrumen dan (6) Metode analisa data

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang (1) pengumpulan data responden terdiri dari tingkat respon responden dan profil responden (2) deskripsi variable penelitian, (3) Hasil uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskoditas, (4) Pengujian hipotesis, serta (5) pembahasan dan implikasi

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Memaparkan tentang (1) simpulan dan (2) saran



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Konsep Kualitas Pelayanan

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1988) dalam Lupiyoadi. *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Pengukuran kualitas pelayanan, menurut Amin (2007:89) yang mengutip Zeithaml et al (1990) dan Horwitz and Neville (1996) memiliki beberapa kriteria atau dimensi, yaitu :

a. *Tangibles* atau pelayanan bersifat fisik

Dimensi ini berkaitan erat dengan pelayanan fisik. Perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan fisik karyawan.

b. *Reliability* atau kemampuan memberikan pelayanan yang akurat

Dimensi ini berkaitan dengan keakuratan pelayanan tanpa kesalahan dan sesuai waktu yang dijanjikan.

c. *Responsiveness* atau kemampuan segera melakukan pelayanan

Dimensi ini berkaitan dengan kecepatan dalam merespon permintaan konsumen.

- d. *Assurance*, atau kemampuan menanamkan keyakinan dan kepercayaan pada konsumennya.

Dimensi ini berkaitan dengan kepercayaan konsumen atas jaminan pelayanan yang aman dan nyaman. Para karyawan berperilaku sopan dan professional dalam menangani permintaan pelanggan atau konsumen.

- e. *Emphaty* atau memberikan perhatian secara pribadi.

Dimensi ini berkaitan dengan perhatian para karyawan secara personal kepada para pelanggannya. Para karyawan dapat mengenal nama pelanggan, memahami keinginan khusus pelanggan, dapat mengingat keluhan pelanggan dan lain-lain.

Secara rinci atribut model SERQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et. all. (1994) dalam Tjiptono (1997), ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 2.1

Dimensi dan Atribut Model SERQUAL

No	DIMENSI	ATRIBUT
1	Reliabilitas	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
		2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
		3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali

Bersambung ke hal 12

Tabel lanjutan hal 11

		4.
		5. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
		6. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
2	Daya tanggap	7. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian
		8. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan
		9. Kesedian untuk membantu pelanggan
		10. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan
3	Jaminan	11. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
		12. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
		13. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
		14. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4	Empati	15. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
		16. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
		17. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
		18. Karyawan yang memahami keluhan pelanggan
		19. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman
5	Bukti Fisik	20. Peralatan modern
		21. Fasilitas yang berdaya tarik visual
		22. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
		23. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

Selain Parasuraman, Zeithaml, Berry, menurut Johnson & Silvestro (1990) dalam Tjiptono (1997) mengelompokkan dimensi kualitas jasa ke dalam tiga kategori:

1. *Hygiene factors*, yakni atribut-atribut jasa yang mutlak dibutuhkan demi terciptanya persepsi kualitas jasa yang positif. Ketiadaan atau ketidaktepatan penyampaian factor ini akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas jasa.
2. *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 yang signifikan.
3. *Dual-threshold factors*, yaitu atribut-atribut jasa yang bila tidak ada atau tidak tepat penyampaiannya akan membuat pelanggan mempersepsikan kualitas jasa negatif namun bila penyampaiannya mencapai tingkat tertentu yang bisa diterima, maka akan menyebabkan pelanggan puas dan persepsinya terhadap jasa positif

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Menurut Stamatis dalam Tjiptono (1997) *Total Quality Service* sebagai sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan atas proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan. Interaksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta pelanggan akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik, maka Tjiptono (1997) menerangkan strategi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Atribut layanan pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum.

3. Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
4. Implementasi, adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

2. Komponen Kualitas Jasa

Hal terpenting adalah bersedia mendengarkan pelanggan, perusahaan melakukan hubungan dengan pelanggan dengan cara memenuhi harapan serta memberikan perhatian kepada pelanggan. Menurut Gronroos (1990) dalam Lupiyoadi (2001) secara nyata dapat tercermin dalam dimensi jasa, dan dapat dibagi menjadi dua dimensi kualitas, yaitu :

1. *Technical Quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas produk jasa yang diterima oleh pelanggan. Pada dasarnya *technical quality* dapat dirinci menjadi beberapa bagian, antara lain :
 - a. *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi oleh pelanggan sebelum membeli
 - b. *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya dapat dievaluasi setelah pelanggan membeli atau mengkonsumsi jasa

- c. *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi oleh pelanggan, meskipun sudah mengkonsumsi jasa.
2. *Functional Quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas jasa penyampaian suatu jasa, dalam penerapan dan penggunaan teknologi informasi yang berkaitan dengan produk jasa yang diberikan. Dimana kualitas fungsi meliputi dimensi kontak pelanggan, sikap, perilaku pelanggan, hubungan internal, penampilan dan rasa melayani. Karena pada umumnya lebih memiliki ciri kualitas berdasarkan pengalaman dan kepercayaan, maka konsumen akan merasakan resiko yang lebih tinggi dalam membeli jasa. Sehingga keberadaan kualitas fungsional lebih mendominasi dan mempengaruhi pelanggan daripada *technical quality*.

Hal ini terlihat pada kenyataan bahwa konsumen jasa lebih mengandalkan pada kabar dari mulut ke mulut dari pada iklan oleh perusahaan jasa, dan selain itu konsumen akan sangat loyal pada pemberian jasa yang layanannya memuaskan mereka. Oleh karena itu, supaya pelayanan dapat berjalan dengan baik maka pelanggan perlu dilibatkan secara langsung dalam proses tersebut. Karena pada dasarnya kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap keuntungan usaha yang ditunjukkan melalui dua elemen yang membentuk fungsi keuntungan yaitu penerimaan dan biaya.

3. Mengelola Kualitas Jasa

Satu masalah penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa adalah bagaimana perusahaan tersebut dapat mengelola jasa yang sesuai dengan prinsip

manajemen yang melibatkan unsur-unsur pemasaran, manusia dan operasi. Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan jasa yang tinggi untuk menggapai persaingan. Apabila jasa yang diharapkan memenuhi atau melebihi harapan, maka nasabah akan menggunakan kembali penyedia jasa tersebut. Menurut Kotler (1997) dalam Tjiptono (2002) menyatakan bahwa perusahaan yang dikelola sangat baik ternyata memiliki beberapa kesamaan, antara lain :

1. Konsep strategis, yaitu perusahaan terkenal adalah perusahaan yang selalu terdoda untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Mereka memiliki pengertian yang jelas mengenai kebutuhan konsumen sasaran dan pelanggannya yang berusaha dipuaskan. Untuk itu perusahaan jasa mengembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
2. Sejarah komitmen kualitas puncak yang tidak hanya melihat pada prestasi keuangan bulanan saja, melainkan juga pada kinerja jasa.
3. Penetapan standar tinggi, yaitu penyedia jasa terbaik, menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi, antara lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan dan ketepatan dalam pelayanan
4. Sistem memantau kinerja jasa, yaitu perusahaan jasa secara berkala melakukan audit terhadap kinerja jasa, baik kinerjanya maupun kinerja dari perusahaan pesaing.

5. Sistem untuk memuaskan pesaing, yaitu perusahaan jasa akan memberikan tanggapan secara cepat dan ramah kepada pelanggan yang mengeluh
6. Memuaskan karyawan sama dengan pelanggan, yaitu manajemen menjalankan pemasaran internal, menciptakan lingkungan yang mendukung dan menghargai prestasi pelayanan karyawan yang baik. Secara teratur perusahaan memeriksa kepuasan karyawan akan pekerjaannya

Untuk dapat menyelenggarakan proses pelayanan dengan baik, ada beberapa prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan, antara lain :

1. Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
2. Sediakan pelayanan yang terpadu
3. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
4. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan
5. Layanilah keluhan konsumen secara baik
6. Terus melakukan inovasi
7. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan
8. Selalu mengontrol kualitas

4. Konsep Harga

Setiap organisasi menetapkan harga atas produk atau pelayanan (jasa) yang mereka hasilkan. Harga dalam kenyataan keseharian bisa berarti uang sewa suatu rumah kontrakan atau indekos, uang kuliah pada suatu perguruan tinggi, ongkos

naik kendaraan umum tertentu, tarif tol, premi suatu produk asuransi atau gaji pegawai suatu perusahaan.

Harga, menurut Tjiptono (2002) merupakan komponen yang sangat penting bagi kelangsungan suatu organisasi karena harga berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Penentuan harga dipengaruhi oleh pendapatan total dan biaya total. Harga juga merupakan indikator nilai, karena berhubungan dengan manfaat langsung yang dirasakan oleh konsumen.

Peranan penting harga, dijelaskan Tjiptono (2002) sebagai alokasi harga yang membantu pembeli untuk memutuskan manfaat sebelum membeli. Kedua, peran informasi yang mendidik konsumen dalam mengenali faktor-faktor produk. Harga suatu pelayanan ditentukan oleh banyak faktor. Menurut Boarden (2001), terdapat lima faktor penting dalam keputusan penentuan harga, yaitu :

a. Ongkos.

Ongkos meliputi biaya produksi untuk pembuatan produk mulai dari bahan mentah hingga bahan jadi dan pengemasannya, termasuk juga biaya promosi

b. Konsumen.

Dalam aspek ini melibatkan bagaimana harapan dan keinginan dari konsumen mengenai produk atau pelayanan yang akan diberikan kepada mereka.

c. Jalur distribusi.

Proses perjalanan produk dari penjual hingga diterima oleh konsumen merupakan faktor penting untuk menentukan harga karena pada proses ini membutuhkan biaya.

d. Kompetisi

Faktor dari harga yang ditetapkan oleh kompetitor akan sangat mempengaruhi keadaan pasar. Oleh karena itu harga dari kompetitor harus menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan harga. Karena jika harga kita terlalu tinggi, maka akan mempengaruhi angka penjualan.

e. Kesesuaian dengan tujuan organisasi.

Penentuan harga juga dipengaruhi oleh bagaimana tujuan organisasi. Jika organisasi menetapkan citra dirinya sebagai perusahaan yang elegan dan mewah, maka kebijakan harga yang rendah sebaiknya harus dihindari, karena akan merusak citra perusahaan.

Selanjutnya, Kotler (1997:109) menjelaskan bahwa untuk menetapkan harga membutuhkan enam langkah, yaitu:

- a. Memilih tujuan penetapan harga.
- b. Menentukan permintaan.
- c. Memperkirakan biaya.
- d. Menganalisis biaya, harga dan penawaran bersaing.
- e. Memilih metode penetapan harga
- f. Memilih harga akhir.

Strategi penetapan harga menurut Mc Carthy dan Perreault (1995) dalam Tjiptono (2002:171-173) dilakukan dengan dua cara, yaitu cara *Skimming price* dan *penetration price*. *Skimming price* berarti penetapan harga yang tinggi di awal

produk itu dipasarkan. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi jika sewaktu-waktu harga akan diturunkan karena pengaruh pasar. Kedua, *penetration price*, yaitu menetapkan harga murah di awal produk itu dipasarkan dengan maksud untuk mendapatkan sebanyak mungkin konsumen yang membeli. Selanjutnya oleh Tjiptono (2002:174) dijelaskan bahwa perubahan harga akan dipengaruhi oleh lingkungan pemasaran dan pergeseran permintaan oleh konsumen.

Penetapan harga dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, menurut Kotler (1997:110) didasari oleh pertimbangan sosial yang disesuaikan berdasarkan keadaan ekonomi masyarakat sebagai konsumennya. Harga, menurut Kotler (1997:34), bukan hanya melibatkan besaran moneter, melainkan juga harga waktu, tenaga dan psikis.

B. Penelitian terdahulu

Penelitian tentang pengaruh variable kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan berbagai variasi variabel dan lokasi penelitian. Penelitian ini khusus meneliti di lokasi SDII LUQMAN AL-HAKIM. Tabel 2.2 memetakan beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.

Tabel 2.2.

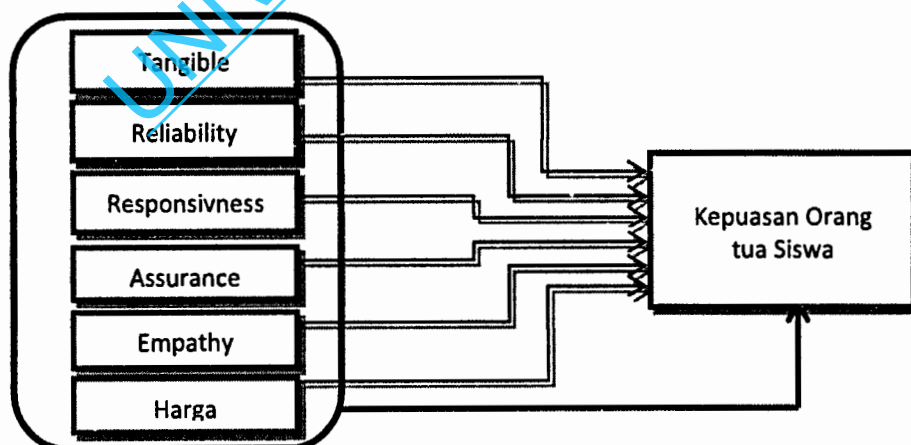
Pemetaan hasil Penelitian terdahulu

No	Tahun penelitian	Judul	Variabel	Metode dan Hasil
1	2009: M. Afifudin, S.E.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT (persero) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang	Dependen : Kepuasan Palanggan Independen : Kualitas Pelayanan	Metode : regresi berganda Hasil penelitian: Masing-masing variabel bebas mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel reliability merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan
2	2008: Giri cahyono	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Serpong)	Dependen : Kepuasan Palanggan Independen : Kualitas Pelayanan dan Harga	Metode : regresi berganda Hasil penelitian: Masing-masing variabel dimensi kualitas pelayanan tidak mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan
3	2007: Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar	Dependen : Kepuasan Palanggan Independen : Kualitas Pelayanan	Metode : regresi berganda Hasil penelitian: Masing-masing variabel bebas mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel reliability merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan

C. Kerangka berpikir

Dari landasan teori tersebut diatas disusun kerangka konseptual untuk penelitian ini dimana kepuasan atau ketidakpuasan pengguna jasa ditentukan oleh kualitas jasa, kualitas produk barang dan suku cadang, serta harga yang harus dibayar oleh pengguna jasa. Kualitas jasa ditentukan oleh kesenjangan antara jasa yang diharapkan oleh pengguna jasa dengan jasa yang diproduksi oleh PT. X jasa yang diharapkan oleh pengguna jasa dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut kemulut, kebutuhan personal, pengalaman masa lalu, penguat daya tahan jasa, janji secara eksplisit jasa, penguat jasa yang tidak kekal, alternatif jasa yang dirasakan, penguat peranan jasa yang dirasakan sendiri, dan factor-faktor situasional. Jasa yang diperoleh oleh pengguna jasa dipengaruhi oleh penyampaian jasa, spesifikasi kualitas jasa, dan komunikasi eksternal kepada pelanggan. Jasa yang diharapkan dan jasa yang diperoleh oleh pelanggan diukur dimensi keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan keberwujudannya.

Bila digambarkan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan orang tua siswa adalah:



Gambar 2.1. Bagan Kerangka Berpikir

D. Definisi Operasional

Definisi operasional dari variable dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas menurut Tjiptono (1998:51) adalah ukuran kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas disain dan kualitas kesesuaian. Namun menurut *Total Quality Management* (TQM), kualitas dapat dipandang secara lebih luas, di mana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga proses, lingkungan dan manusia.

2. Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (1988) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan menurut Pass et al (1994) dalam kamus bisnis lengkap Collins adalah aktivitas ekonomi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan bisnis atau pribadi. Definisi pelayanan menurut Kotler dalam Nasution (2005:98) adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produknya mungkin terikat atau tidak terikat pada produk fisik.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah Ukuran kebaikan atau mutu dari aktivitas yang ditawarkan dari satu pihak ke pihak lain yang tidak berwujud.

3. Harga

Pengertian harga menurut Kotler dan Armstrong (1999: 302) adalah sebagai berikut: *“Price is the amount of money charged for a product or service, or the sum of the values that consumers exchange for the benefits of having or using the product or service”*. Artinya Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa; atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan kegunaan terhadap suatu produk atau jasa.

E. Operasionalisasi Variabel

Tabel 2.3.
Operasional Variabel X dan Y

No	Variabel	Indikator	Pernyataan kuesioner
1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1)		
	a. <i>Tangibles</i>	1. Gedung megah	Sekolah memiliki gedung yang megah
		2. Seragam guru dan karyawan menarik	Guru dan karyawan memakai pakaian seragam
		3. Media belajar (alat praktikum) memadai	Sekolah menyediakan media belajar/alat praktikum yang lengkap
		4. Halaman sekolah luas	Sekolah memiliki halaman sekolah yang luas
		5. Pagar keamanan sekolah	Sekolah memiliki pagar yang dapat menjaga keamanan sekolah
	b. <i>Reliability</i>	6. Pelayanan yang terbaik	Guru dan staf sekolah selalu memberikan pelayanan terbaik

Bersambung ke hal. 26

		7. Profesionalisme guru	Guru mengajar siswa secara profesional
		8. Sesuai kurikulum	Guru mengajar sesuai dengan kurikulum
		9. Tepat waktu dalam mengajar	Guru tepat waktu dalam mengajar
		10. Mampu mengatasi masalah	Guru dan staf dapat mengatasi masalah siswa
	<i>c. Responsiveness</i>	11. Tanggap menghadapi permasalahan	Guru tanggap dalam menghadapi permasalahan
		12. Cepat mengatasi permasalahan	Guru dan staf cepat dalam mengatasi permasalahan siswa
		13. Tanggap menghadapi keluhan orang tua	Guru tanggap dalam menghadapi keluhan orang tua
		14. Segera menyelesaikan permasalahan	Guru segera menyelesaikan permasalahan yang timbul
		15. Merespon kebutuhan	Sekolah selalu merespon kebutuhan orang tua
	<i>d. Assurance</i>	16. Mampu membuat siswa aman	Guru dan staf mampu membuat siswa merasa nyaman
		17. Mampu komunikasi yang baik	Guru mampu berkomunikasi dengan baik
		18. Informasi akurat	Guru memberikan informasi yang akurat
		19. Mengajar dengan baik	Guru dapat mengajar dengan baik
		20. Dipercaya memiliki kemampuan	Guru dipercaya memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah
	<i>e. Empathy</i>	21. Memperhatikan keperluan siswa	Guru memperhatikan keperluan siswanya
		22. Penuh perhatian	Guru selalu mencurahkan perhatian terhadap keberhasilan belajar siswa

Bersambung ke hal. 27

		23. Mengutamakan kepentingan siswa	Guru mengutamakan kepentingan siswa
		24. Memahami kebutuhan siswa	Guru dan staf memahami kebutuhan siswa
		25. Waktu operasi kerja nyaman	Sekolah menetapkan jam sekolah dengan memperhatikan perkembangan siswa
2	Variabel Harga (X2)	26. SPP terjangkau	Sekolah menetapkan SPP yang terjangkau
		27. SPP sesuai mutu pendidikan	SPP sesuai dengan mutu pendidikan yang diberikan
		28. Biaya sekolah beralasan	Sekolah menetapkan biaya sekolah mempunyai alasan tertentu
		29. Penetapan SPP dapat diterima orang tua	Sekolah menetapkan SPP yang bisa diterima oleh orang tua siswa
		30. Biaya tidak memberatkan orang tua	Biaya tidak memberatkan orang tua/wali murid
3	Variabel Kepuasan Orang tua siswa (Y)	31. Kepuasan secara menyeluruh	Saya puas anak saya sekolah di SDII LUQMAN AL HAKIM
		32. Memperoleh semua pendidikan sesuai harapan	Saya memperoleh semua pendidikan yang saya harapkan
		33. Puas dengan kenyataan	Secara umum saya puas dengan pendidikan di SDII LUQMAN AL HAKIM
		34. harapan sesuai dengan kenyataan	Apa yang saya bayangkan tentang SDII LUQMAN AL HAKIM sesuai dengan apa yang saya terima
		35. kenyataan sesuai dengan informasi sebelumnya	Mutu sekolah ini sesuai dengan yang diinformasikan sebelumnya

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan yang mungkin benar, atau mungkin juga salah. Dia akan ditolak jika salah atau palsu, dan akan diterima jika faktor-faktor membenarkannya. Penolakan dan penerimaan hipotesis, dengan begitu sangat tergantung kepada hasil-hasil penyelidikan terhadap faktor-faktor yang dikumpulkan.

Hipotesis dapat juga dipandang sebagai konklusi yang sifatnya sangat sementara. Sebagai konklusi sudah tentu hipotesis tidak dibuat dengan semena-mena, melainkan atas dasar pengetahuan-pengetahuan tertentu. Pengetahuan ini sebagian dapat diambil dari hasil-hasil serta problematika-problematika yang timbul dari penyelidikan-penyelidikan yang mendahului, dari renungan-renungan atas dasar pertimbangan yang masuk akal, ataupun dari hasil-hasil penyelidikan yang dilakukan sendiri. Jadi dalam taraf ini mahasiswa cukup membuat konklusi dari persoalan-persoalan yang diajukan dalam bab sebelumnya dan merumuskannya dalam bentuk statmen (pernyataan). Oleh karena itu, pada penulisan laporan ini, penulis akan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa
2. Dimensi *tangible* mempunyai kontribusi dalam memengaruhi kepuasan orang tua wali siswa

3. Dimensi *reliability* mempunyai kontribusi dalam memengaruhi kepuasan orang tua siswa
4. Dimensi *responsivness* mempunyai kontribusi dalam memengaruhi kepuasan orang tua siswa
5. Dimensi *assurance* mempunyai kontribusi dalam memengaruhi kepuasan orang tua siswa
6. Dimensi *empathy* mempunyai kontribusi dalam memengaruhi kepuasan orang tua siswa
7. Variable *price* memiliki berkontribusi memengaruhi kepuasan orang tua siswa

UNIVERSITAS TERBUKA



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan berdasarkan metode deskriptif. Menurut Nazir (1988:63) definisi metode deskriptif adalah metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set, kondisi, suatu sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta –fakta, sifat – sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki.

Metode deskriptif pada penelitian ini termasuk penelitian deskriptif survey. Metode survey, menurut Nazir (1988: 65) berarti penyelidikan yang dilakukan terhadap keadaan dan praktek – praktek yang sedang berlangsung, pada waktu yang bersamaan terhadap sejumlah individu atau unit. Dilakukan secara sensus atau menggunakan sampel.

B. Populasi dan sampel

Populasi menurut Nazir (1988:327), adalah kumpulan dari ukuran – ukuran tentang sesuatu yang kita ingin buat inferensi. Populasi berkenaan dengan data, bukan dengan urusan atau benda. Populasi pada penelitian ini adalah orang tua /wali murid yang pernah merasakan secara langsung pelayanan di SDII LUQMAN AL HAKIM atau orang tua siswa yang pernah berkunjung ke sekolah

minimal satu kali. Orang tua siswa yang tidak berkunjung tidak dijadikan populasi. Dalam penelitian ini dari 722 orang tua siswa, kurang lebih 98% pernah berkunjung ke lokasi penelitian. Pada penelitian ini juga tidak menyertakan siswa sebagai populasi, mengingat anak-anak usia SD belum mengerti data kuesioner.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Karena keberadaannya merupakan bagian dari populasi, tentulah ia memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jenis sampelnya adalah *quota sampling*. Dalam teknik *purposive sampling*, seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. *Quota sampling* artinya bentuk dari sampel distratifikasikan secara proposional, namun tidak dipilih secara acak melainkan secara kebetulan saja. Dalam penelitian ini, respondennya adalah orang tua siswa yang kebetulan berada di SDII LUQMAN AL HAKIM pada saat pengumpulan data melalui kuesioner. Besarnya sampel yang diperlukan dalam penelitian ditentukan berdasarkan sifat populasi, tingkat ketepatan yang diperlukan, dan sumberdaya yang tersedia bagi peneliti. Dengan berdasarkan pertimbangan tersebut, maka jumlah responden yang dalam penelitian ini, yaitu 187 responden dapat mewakili orang tua siswa yang berjumlah 922 orang tua siswa. Setelah dilakukan pemilahan, dari 187 angket, data angket yang dipakai hanya 166 buah, selebihnya dibuang karena data angketnya mencurigakan, datanya tidak lengkap dan asal-asalan.

C. Instrumen Penelitian

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variable-variabel yang digunakan diukur dengan mempergunakan model skala 5 tingkat (*likert*) yang memungkinkan orang tua siswa dapat menjawab pertanyaan dari setiap butir yang di dalamnya menguraikan lima dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan orang tua siswa dengan bentuk penilaian sebagai berikut :

Pengukuran terhadap seluruh variable menggunakan skala likert dengan kriteria pendapat::

- Sangat setuju (SS) = skor 5
- Setuju (S) = skor 4
- Netral (N) = skor 3
- Tidak setuju (TS) = skor 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1

D. Prosedur Pengambilan Data

1. Data Primer dan data sekunder

Untuk memperoleh data yang lengkap dan teliti, digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari studi dokumentasi dari dokumen dan catatan-catatan yang diperoleh dari SDII LUQMAN AL HAKIM yaitu berupa brosur Penerimaan Siswa Baru, majalah yayasan, buku induk yayasan, laporan bulanan sekolah, papan data sekolah dan booklet yayasan HIDAYATULLAH.

E. Metode pengumpulan data

a. Metode observasi

Yaitu dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung sehingga dapat menganalisis berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan.

b. Metode wawancara

Yaitu dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan orang tua siswa sebagai pengguna jasa SDII LUQMAN AL HAKIM

c. Metode kuisisioner

Yaitu dengan cara melakukan pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada responden terkait dengan pelayanan yang diterima sehingga responden dapat memberikan jawaban atas pertanyaan secara tertulis.

F. Pengujian instrumen

Sampel uji pada 20 responden dari populasi yang sama. Data ditabulasikan dalam Ms. Excel, kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS 17

1. Uji validitas

Supaya data yang telah diperoleh dari hasil pembagian kuisisioner ini *valid* (sahih) dan *reliable* (handal), maka perlu diuji validitas dan uji reliabilitas atas butir-butir pertanyaan pada kuisisioner. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *person correlation* yaitu pengujian terhadap korelasi antar tiap butir (*item*) dengan skor total nilai tes sebagai kriterianya. Rumus yang digunakan :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{N\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

X = Skor tiap tiap variable

Y = skor total tiap responden

N = Jumlah responden

Dengan jumlah sampel sebanyak 30, maka butir-butir yang dinyatakan valid adalah butir-butir yang mempunyai koefisien (r-hitung) diatas 0,3 (r kritis). Hasil uji validitas disajikan dalam tabel

Tabel 3.1.

Hasil pengujian validitas instrumen

Variabel Dimensi kualitas pelayanan (<i>tangible</i>)		
Butir	r hitung	Keterangan
X1.T1	.597	Valid
X1.T2	.488	Valid
X1.T3	.652	Valid
X1.T4	.645	Valid
X1.T5	.526	Valid
Variabel Dimensi kualitas pelayanan (<i>Assurance</i>)		
Butir	r hitung	Keterangan
X1.A1	.823	Valid
X1.A2	.896	Valid
X1.A3	.711	Valid
X1.A4	.864	Valid

Bersambung ke hal. 35

X1.A5	.716	Valid
Variabel Dimensi kualitas pelayanan (<i>responsiveness</i>)		
Butir	r hitung	Keterangan
X1.P1	.800	Valid
X1.P2	.843	Valid
X1.P3	.667	Valid
X1.P4	.836	Valid
X1.P5	.343	Valid
Variabel Dimensi kualitas pelayanan (<i>reliability</i>)		
Butir	r hitung	Keterangan
X1.R1	.731	Valid
X1.R2	.828	Valid
X1.R3	.766	Valid
X1.R4	.803	Valid
X1.R5	.690	Valid
Variabel Dimensi kualitas pelayanan (<i>Empathy</i>)		
Butir	r hitung	Keterangan
X1.E1	.771	Valid
X1.E2	.705	Valid
X1.E3	.733	Valid
X1.E4	.848	Valid

Bersambung ke hal. 36

Tabel lanjutan hal 35

X1.E5	.677	Valid
Variabel Dimensi kualitas pelayanan (Harga)		
Butir	r hitung	Keterangan
X2.H1	.745	Valid
X2.H2	.705	Valid
X2.H3	.443	Valid
X2.H4	.674	Valid
X2.H5	.804	Valid
Variabel Dimensi kualitas pelayanan (Kepuasan Orang Tua Siswa)		
Butir	r hitung	Keterangan
Y.K1	.806	Valid
Y.K2	.770	Valid
Y.K3	.737	Valid
Y.K4	.755	Valid
Y.K5	.794	Valid

Berdasarkan tabel pengujian yang disajikan pada tabel di atas terlihat bahwa seluruh butir pertanyaan dari masing-masing variable penelitian telah valid, sehingga kuesioner layak untuk digunakan sebagai pengukur masing-masing variable.

2. Uji reliabilitas

Sedangkan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah menggunakan *Cronbach Alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai *reliable* (handal) Rumus *cronbach alpha* :

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = adalah rata-rata korelasi antar *item*

k = adalah jumlah *item*

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

Cronbach's coefficient alpha dapat diartikan sebagai hubungan positif antara pernyataan satu dengan yang lainnya. Reliabilitas suatu instrument dapat diterima apabila memiliki koefisien reliabilitas minimal 0,5. Hal ini berarti bahwa instrument dapat digunakan sebagai pengumpul data yang handal jika telah memiliki koefisien reliabilitas besar atau sama dengan 0,5 (Sugiyono, 2008). Pada penelitian ini penulis menggunakan koefisien reliabilitas sebesar 0,7.

Tabel 3.2.
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Item	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangible	5	0,794	Reliabel
Assurance	5	0,922	Reliabel
Responsivness	5	0,862	Reliabel
Reliability	5	0.904	Reliabel
Empathy	5	0,892	Reliabel
Harga	5	0,855	Reliabel
Kepuasan Orang tua siswa	5	0,905	Reliabel

G. Metode analisis data

Metode analisis data ada dua macam, yaitu:

- A. Analisis deskriptif yaitu analisis yang digunakan untuk menggambarkan profil responden yang meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, tingkat penghasilan dan yang lainnya.
- B. Analisis kuantitatif yaitu analisis yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Orang tua siswa SDII LUQMAN AL HAKIM yang keberadaannya dipengaruhi oleh faktor dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: *Responsivness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles*.

Adapun mengenai alat yang digunakan antara lain:

1. Analisis Regresi Berganda

Adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel x terhadap satu variabel dependen y , yang dinyatakan dengan persamaan:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

Keterangan :

Y_1 = Tingkat kepuasan pelanggan

x_1 = Faktor *Responsivness*

x_2 = Faktor *Reliability*

x_3 = Faktor *Assurance*

x_4 = Faktor *Emphaty*

x_5 = Faktor *Tangibles*

a = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi

2. Pemilihan Model Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan sejauh mana variasi dalam variabel dependen (kepuasan Orang tua siswa SDII LUQMAN AL HAKIM) dapat diterangkan oleh variabel independen (dimensi kualitas pelayanan). R^2 digunakan bila terdapat satu variabel independen selain konstan dalam persamaan regresi, jika terdapat lebih dari satu variabel independen maka digunakan *adjusted R2*. Dalam pemilihan model atau persamaan regresi,

model dikatakan sebagai model yang terbaik jika nilai R^2 atau *adjusted R2* model tersebut lebih besar dari R^2 atau *adjusted R2* model yang lain.

H. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada tanggal 19 September 2010 s.d. 10 Desember 2010 di Kantor SDII LUQMAN AL HAKIM, . Komplek Pendidikan Darussalam, Komplek Yayasan Hidayatullah cabang Batam, KEPRI, Indonesia.

UNIVERSITAS TERBUKA



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengumpulan Data dan responden

1. Tingkat Respon Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa SDII Luqman Al Hakim Batam yang berjumlah 922 orang tua siswa. Berdasarkan rumus slovin maka sampel yang harus diambil sebanyak 279. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 280 lembar melalui kepala sekolah langsung dan kuesioner yang kembali sebanyak 208 lembar, termasuk yang tidak terisi sama sekali sebanyak 21 lembar. Kuesioner yang disebar ke seluruh karyawan adalah kuesioner setelah uji validitas dan reliabilitas instrumen.

Untuk mendalami data sekunder dan hasil penelitian, penulis melakukan wawancara dengan kepala sekolah SDII Luqman Al Hakim. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang menyangkut item-item pelayanan sekolah yang dilakukan oleh guru dan karyawan SDII Luqman Al-Hakim. Peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada orang tua siswa SDII Luqman Al Hakim mengenai kepuasan atas kualitas pelayanan SDII Luqman Al Hakim.

2. Profil Responden

Profil Responden dalam penelitian ini digambarkan berdasarkan pada kelas siswa dari responden, usia, pendidikan terakhir dan status bekerja. Pada table berikut dapat dilihat bahwa responden terbanyak dari orang tua siswa kelas 1, usia rata-rata 30-40 tahun dan mayoritas lulusan SLTA. Distribusi Responden

Tabel 4.1

Klasifikasi Responden

Klasifikasi	Kelas Siswa dari Responden													
	1		2		3		4		5		6		Total	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Usia														
< 30	1	0.53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.53
30-34	25	13.4	20	10.7	8	4.28	8	4.28	3	1.6	1	0.53	65	34.8
35-39	17	9.09	14	7.49	14	7.49	7	3.74	10	5.35	16	8.56	78	41.7
> 40	4	2.14	3	1.6	6	3.21	3	1.6	1	0.53	12	6.42	29	15.5
	47	25	37	20	28	15	18	9.6	14	7.5	29	16	173	93
Pendidikan														
SLTA	31	16.6	24	12.8	18	9.63	16	8.56	12	6.42	19	10.2	120	64.2
D3	10	5.35	9	4.81	3	1.6	1	0.53	0	0	5	2.67	28	15
S1	9	4.81	6	3.21	7	3.74	3	1.6	2	1.07	8	4.28	35	18.7
	50	26.7	39	20.9	28	15	20	10.7	14	7.49	32	17.1	183	97.9
Status Pekerjaan														
Bekerja	29	15.5	24	12.8	17	9.09	15	8.02	9	4.81	24	12.8	118	63.1
Tidak Bekerja	21	11.2	15	8.02	11	5.88	6	3.21	5	2.67	8	4.28	66	35.3
Total	50	26.7	39	20.9	28	15	21	11.2	14	7.49	32	17.1	184	98.4

Sumber: data primer, diolah

Berdasarkan table di atas, menunjukkan bahwa presentase jumlah responden dalam penelitian ini merata ke tiap tingkatan kelas, responden dari orang tua siswa di kelas 1 sebanyak 26,7%, responden dari orang tua siswa di kelas 2 sebanyak 20,9%, responden dari orang tua siswa kelas 3, sebanyak 15%, responden dari orang tua siswa kelas 4 sebanyak 11,2%, responden dari orang tua siswa kelas 5, sebanyak 7,49%, responden dari orang tua siswa kelas 6 sebanyak 17,1%. Bila dilihat berdasarkan usia maka responden rata rata usia antara 30 – 39 tahun, hal ini bisa dilihat dari tabel, usia responden antara 30 – 34 tahun 34,8% dan usia responden 35 – 39 sebanyak 41,7%. Berdasarkan tingkat pendidikan

responden sebagaimana disajikan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan SLTA 64,2%, tingkat pendidikan responden tingkat D3 sebanyak 15% dan pendidikan S1 sebanyak 18,7%.

B. Deskripsi Variable Penelitian

Pada bagian ini penulis akan mendeskripsikan hasil perolehan dari kuesioner setiap variabelnya. Hasil penelitian pun dideskripsikan pada setiap dimensinya.

1. Deskripsi Variabel kualitas pelayanan, dimensinya beserta indikatornya

Tabel 4.2.

Tabel Analisis Deskriptif Dimensi dari Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Min	Max	Median	Mean
1	Tangible	1	5	3	3.55
2	Reliability	1	5	4	3.64
3	Responsivness	1	5	3	3.43
4	Assurance	1	5	4	3.69
5	Empathy	1	5	3	3.56

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada SDII Luqman Al-Hakim, Batu Aji, Kota Batam rata-rata 3,6 atau lebih penilaian sedang dan mendekati penilaian tinggi. Hal ini berarti secara keseluruhan kualitas pelayanan di SDII Luqman Al Hakim baik (mendekati penilaian tinggi).

Nilai tertinggi adalah 3,82 dan nilai terendah adalah 3,16. Hal ini juga menunjukkan bahwa ranah penilaian masih di dekat nilai lebih dari sedang malahan sangat mendekati tingkat tinggi. Jadi bisa dikatakan kualitas pelayanan di SDII Luqman Al-Hakim baik.

Dimensi tertinggi terdapat pada Assurance atau keyakinan orang tua siswa terhadap kemampuan guru sebesar 3.69. Hal ini memperlihatkan bahwa orang tua mempercayai dan yakin atas kemampuan guru dapat mendidik siswa siswinya dengan baik. Sementara dimensi dengan nilai terendah ada pada dimensi reponsipness atau Kesanggupan segera melakukan pelayanan terhadap siswa sebesar 3,43. Dalam hal ini masyarakat menilai bahwa guru masih tergolong sedang dalam merespon permasalahan dan keinginan siswa.

Bila melihat data penilaian secara keseluruhan terhadap kelima dimensi di atas menunjukkan bahwa hasilnya di atas 3.00, berarti penilaian orang tua siswa terhadap pelayanan sudah mengarah ke arah baik tidak sekedar sedang saja

Selanjutnya Deskripsi dari dimensi – dimensi dari variabel Kualitas Pelayanan didasari pada pengolahan hasil diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.3.

Analisis Deskriptif Indikator-Indikator dari Dimensi *Tangible*

No	Pernyataan Variabel Tangible	Min	Max	Median	Mean
1	Sekolah memiliki gedung yang megah	1	5	3	3.3
2	Guru memakai pakaian seragam yang menarik	1	5	3	3.32
3	Sekolah menyediakan media belajar/alat praktikum yang lengkap	1	5	3	3.51
4	Sekolah memiliki halaman sekolah yang luas	2	5	4	3.82
5	Sekolah memiliki pagar yang dapat menjaga keamanan sekolah	1	5	4	3.82

Indikator pertama, yaitu sekolah memiliki gedung yang megah memiliki hasil sedang. Hal ini berarti responden menilai gedung yang dimiliki oleh SDII Luqman Al-Hakim termasuk gedung yang biasa-biasa saja.

Indikator kedua Guru memakai pakaian seragam memiliki hasil yang sama dengan indikator pertama bernilai sedang. Pakaian seragam yang dikenakan guru-guru berkesan biasa-biasa saja.

Indikator ketiga Sekolah menyediakan media belajar/alat praktikum lengkap mendapat nilai mendekati tinggi (setuju). Hal ini berarti responden menilai media belajar dan alat praktikum dan peraga telah lengkap. Indikator keempat, sekolah memiliki halaman yang luas ternyata memiliki hasil tinggi mendekati setuju. Artinya responden menilai halaman sekolah sudah luas untuk sebuah sekolah. Indikator kelima yaitu Sekolah memiliki pagar yang dapat menjaga keamanan sekolah mendapat nilai yang sama dengan indikator keempat, hampir puas (setuju). Artinya responden menilai pagar sekolah sudah memadai dan bisa menjaga keamanan siswa.

Tabel 4.4.

Analisis Deskriptif indikator-indikator dari dimensi *Assurance*

No	Pernyataan variabel Assurance	Min	Max	Median	Mean
1	Sekolah selalu memberikan pelayanan terbaik	1	5	3	3.52
2	Guru mengajar siswa secara professional	2	5	4	3.62
3	Guru mengajar sesuai dengan kurikulum	2	5	4	3.76
4	Guru tepat waktu dalam mengajar	2	5	4	3.77
5	Guru dapat mengatasi masalah siswa	1	5	3	3.54

Indikator pertama pada variable ini sekolah selalu memberikan pelayanan terbaik memiliki nilai sedang mendekati baik. Artinya sebagian besar pelayanan telah dilakukan oleh sekolah. Indikator kedua guru mengajar siswa secara professional mendapat nilai sedang mendekati baik. Artinya sebagian besar guru telah mengajar secara professional. Indikator ketiga guru mengajar sesuai kurikulum memiliki nilai mendekati baik. Artinya responden sebagian besar pengajaran telah sesuai dengan kurikulum yang diberlakukan. Indikator keempat guru tepat waktu dalam mengajar mendapat nilai hampir mendekati baik. Hal ini berarti guru telah mengajar tepat waktu sesuai jadwal dan jam kerjanya. Indikator kelima yaitu guru dapat menyelesaikan masalah siswa mendapat nilai sedang mendekati tinggi. Artinya sebagian besar masalah – masalah siswa sudah dapat diselesaikan oleh guru.

Tabel 4.5.

Analisis Deskriptif Indikator-Indikator dari Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan variabel <i>responsiveness</i>	Min	Max	Median	Mean
1	Guru tanggap dalam menghadapi permasalahan siswa	2	5	3	3.58
2	Guru cepat dalam mengatasi permasalahan siswa	2	5	3	3.46
3	Guru tanggap dalam menghadapi keluhan orang tua	1	5	3	3.48
4	Guru segera menyelesaikan permasalahan yang timbul	2	5	3	3.49
5	Sekolah selalu merespon kebutuhan orang tua	1	5	3	3.16

Analisa variable *responsiveness* pada indikator pertama hasilnya paling tinggi dibanding indikator selanjutnya namun masih dalam wilayah sedang, ini mengisyaratkan bahwa guru dinilai sudah bisa mengatasi masalah siswa. Untuk indikator kedua, ketiga dan keempat memperoleh nilai yang hampir sama dan masih dalam kategori sedang, ini menandakan guru sudah cukup baik dalam menanggapi permasalahan siswa dan orang tua. Terakhir indikator kelima guru tanggap dalam memenuhi kebutuhan siswa hampir mendekati point tiga yang berarti guru dinilai biasa saja dalam menanggapi kebutuhan orang tua.

Tabel 4.6.

Analisis Deskriptif indikator-indikator dari dimensi *Reliability*

No	Pernyataan variabel <i>reliability</i>	Min	Max	Median	Mean
1	Guru mampu membuat siswa merasa nyaman	1	5	4	3.63
2	Guru mampu berkomunikasi dengan baik	2	5	4	3.78
3	Guru memberikan informasi yang akurat	2	5	4	3.74
4	Guru dapat mengajar dengan baik	2	5	4	3.76
5	Guru dipercaya memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah	1	5	3	3.56

Pada variable *reliability*, indikator pertama yaitu guru mampu membuat siswa merasa nyaman mendekati point baik. Indikator kedua, ketiga dan keempat hampir sama mendekati point baik, artinya komunikasi, informasi yang disampaikan dan cara mengajar guru sudah dinilai baik. Namun untuk indikator selanjutnya yaitu guru dipercaya memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah masih termasuk rendah.

Tabel 4.7.

Analisis Deskriptif indikator-indikator dari dimensi *Empathy*

No	Pernyataan variabel <i>empathy</i>	Min	Max	Median	Mean
1	Guru selalu memperhatikan keperluan siswanya	1	5	3	3.47
2	Guru selalu mencurahkan perhatian terhadap keberhasilan belajar siswa	2	5	4	3.66
3	Guru mengutamakan kepentingan siswa	2	5	3	3.51
4	Guru memahami kebutuhan siswa	2	5	3	3.47
5	Sekolah menetapkan jam sekolah dengan memperhatikan perkembangan siswa	2	5	4	3.68

Pada variable *empathy*, indikator pertama guru selalu memperhatikan keperluan siswanya bernilai 3.47 berarti masih dinilai sedang. Indikator kedua guru selalu mencurahkan perhatian terhadap keberhasilan belajar siswa memperoleh nilai mendekati penilaian tinggi sebesar 3.66 hal iniberarti orangtua menilai guru sudah mencurahkan perahтияnya kepada siswa. Untuk indikator 3 dan empat memperoleh nilai hampir sama mendekati 3.5, berarti guru dinilai sedang dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan siswa. Namun untuk indikator kelima sekolah menetapkan jam sekolah dengan memperhatikan perkembangan siswa memiliki nilai yang mendekati nilai tinggi, artinya sekolah sudah tepat menetapkan jam belajarnya.

Tabel 4.8.

Analisis Deskriptif Indikator-Indikator dari Variabel Harga

No	Pernyataan variable Harga	Min	Max	Median	Mean
1	Sekolah menetapkan SPP yang terjangkau	1	5	3	3.39
2	SPP sesuai dengan mutu pendidikan yang diberikan	1	5	3	3.39
3	Sekolah menetapkan biaya sekolah mempunyai alasan tertentu	1	5	3	3.42
4	Sekolah menetapkan SPP yang bisa diterima oleh orang tua wali murid	1	5	3	3.45
5	Biaya tidak memberatkan orang tua/wali murid	1	5	3	3.45

Pada penilaian deskriptif variable harga, kelima indikator memperoleh nilai yang hampir sama, mendekati nilai sedang. Hal ini mengisyaratkan SPP yang ditetapkan wajar-wajar saja. SPP yang ditetapkan sebanding dengan kualitasnya. SPP yang ditetapkan beralasan dapat diterima orang tua wali murid. Dan SPP selama ini tidak memberatkan orang tua dalam pembayarannya.

Tabel 4.9.

Analisis Deskriptif Indikator-Indikator dari Variabel Kepuasan Orang Tua Siswa

No	Pernyataan variabel Kepuasan	Min	Max	Median	Mean
1	Saya puas anak saya sekolah di SDII Luqman Al-Hakim	1	5	3	3.47
2	Saya memperoleh semua pendidikan yang saya harapkan	2	5	4	3.66
3	Secara umum saya puas dengan pendidikan di SDII Luqman Al-Hakim	2	5	3	3.51
4	Apa yang saya bayangkan tentang SDII Luqman Al-Hakim sesuai dengan apa yang saya terima	2	5	3	3.47
5	Mutu sekolah ini sesuai dengan yang diinformasikan sebelumnya	2	5	4	3.68

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari responden, dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan memiliki nilai rata – rata 3,56, artinya secara keseluruhan orang tua siswa mendekati puas. Hal ini berarti orang tua siswa merasa puas anaknya bisa sekolah di SDII Luqman Al Hakim, memperoleh semua pendidikan yang diharapkan, secara umum puas terhadap pendidikan yang diselenggarakan, dan mutu dan kualitas sesuai dengan yang dibayangkan. masyarakat.

C. Uji Asumsi Klasik

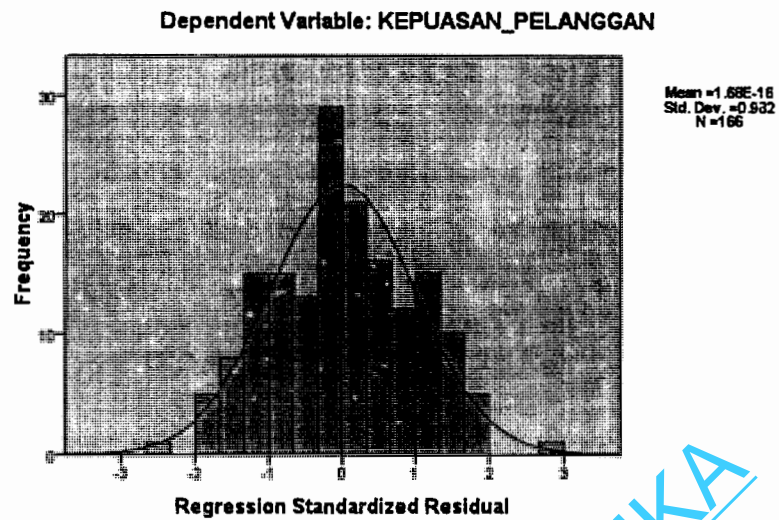
Untuk dapat menggunakan regresi ganda data yang digunakan harus memenuhi persyaratan asumsi klasik yang terdiri dari empat hal, yaitu (1) normalitas data, (2) heteroskedastisitas, da, (3) multikolieritas, dan (4) otokorelasi

1. UJI NORMALITAS

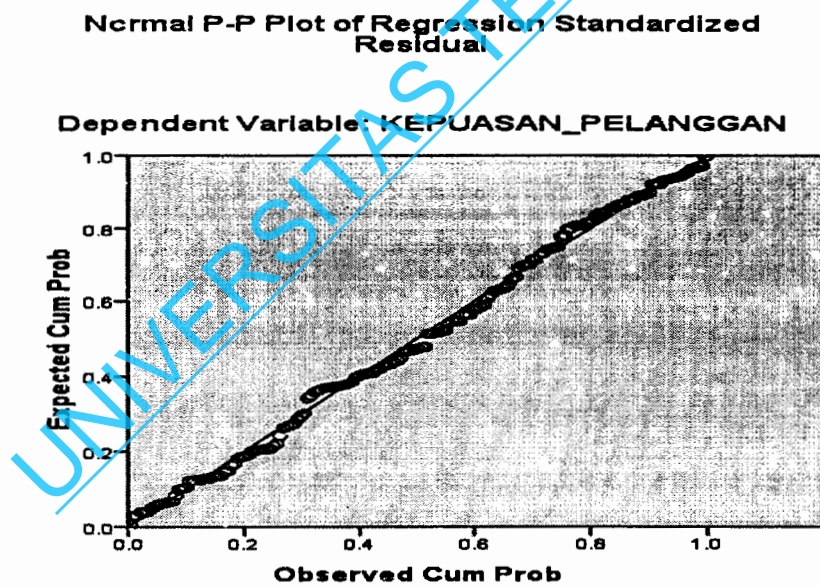
Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sebagai dasar bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. Ada dua cara yang biasa digunakan untuk menguji normalitas model regresi tersebut yaitu dengan analisis grafik (normal P-P plot) dan analisis statistik (analisis Z skor skewness dan kurtosis) one sample Kolmogorov-Smirnov Test

Hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS 17 didapatkan histogram dan grafik yang dapat dilihat pada gambar 4.1. dan 4.2., berikut:

Histogram



Gambar 4.1.
Histogram Uji Normalitas data diolah dengan SPSS 17

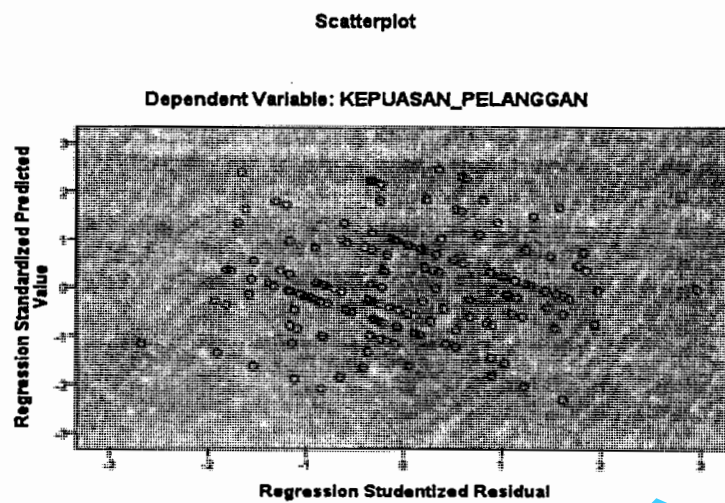


Gambar 4.2.
Grafik PP-Plot Uji Normalitas Data

Dari gambar 4.1. dapat dilihat bahwa variabel kepuasan kerja berdistribusi mendekati normal. Hal ini ditunjukkan oleh distribusi data yang tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Sedangkan gambar 4.2 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan normal. Suatu variabel dapat dikatakan normal jika gambar distribusi titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan garis diagonal.

2. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka terjadi problem heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu melihat scatter plot (nilai prediksi dependen ZPRED dengan residual SRESID), uji *Glejser*, uji *Park*, dan uji *White*. Model regresi linear berganda terbebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian, jika out put scatterplot menunjukkan penyebaran titik-titik data yang tidak berpola jelas, serta titik-titik yang menyebar. Pendekatan lain untuk pengujian heteroskedastisitas adalah dengan statistik. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan grafik pendekatan grafik (Lihat gambar 4.3)



Gambar 4.3.
Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Penyebaran titik-titik pada gambar 4.3 menyebar dan tidak menunjukkan pola yang jelas. Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel bebas dari pengujian asumsi klasik heteroskedastisitas.

3. UJI MULTIKOLINERITAS

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent variable*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas, karena jika hal tersebut terjadi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal atau terjadi kemiripan. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas bernilai nol. Uji ini untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh parsial masing-masing

variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mendeteksi apakah terjadi problem multikol dapat melihat nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Model regresi yang bebas multikolinieritas mempunyai VIF kurang dari 10 dan mempunyai angka toleransi lebih besar dari 0,1.

Tabel 4.10..
Uji Multikolinieritas

. Dependent Variable:

KEPUASAN_PELANGGAN

No	Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Tangible	0,496	2,015	Bebas Multikolinieritas
2	Assurance	0,326	3,066	Bebas Multikolinieritas
3	Responsivness	0,264	3,784	Bebas Multikolinieritas
4	Reliability	0,264	3,784	Bebas Multikolinieritas
5	Empathy	0,298	3,353	Bebas Multikolinieritas
6	Harga	0,534	1,874	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Gambar diolah dengan SPSS 17

Berdasarkan tabel 4.6. variabel Pelatihan memiliki nilai tolerance 0,989 > 0,1 dan VIF 1,011 < 10 sehingga dapat dinyatakan bebas multikolonieritas. Hal yang sama terjadi juga pada variabel kepuasan yang memiliki nilai tolerance 0,989 > 0,1 dan VIF 1,011 < 10 sehingga dapat dinyatakan bebas multikolonieritas juga.

D. Pengujian Hipotesis

1. Hipotesis 1

H_0 ; $b_1, b_2, b_3 = 0$ Artinya tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan secara bersama-sama dari seluruh variable bebas $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$, (Dimensi Kualitas Pelayanan dan Harga) terhadap variable tidak bebas Y (Kepuasan Orang Tua Siswa)

H_a ; $b_1, b_2, b_3 \neq 0$, Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variable bebas $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$, (Dimensi Kualitas Pelayanan, Harga) terhadap variable tidak bebas Y (Kepuasan Orang Tua Siswa)

Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

H_0 diterima jika $F_{Hitung} < 1$, H_a diterima jika $F_{Hitung} > 1$

Tabel 4.11 berikut memperlihatkan Anova untuk uji F :

Tabel 4.11 Anova

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1290.313	6	215.052	56.693	.000 ^a
	Residual	603.133	159	3.793		
	Total	1893.446	165			

a. Predictors: (Constant), HARGA, TANGGIBLE, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPATHY, RELIABILITY

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{Hitung} adalah 56,693 lebih dari 1 dengan signifikansi nilai F_{Hitung} sebesar 0,000 lebih rendah dari 0,05. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan variabel Dimensi Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama-sama terhadap kepuasan Orang Tua Siswa.

Sementara itu uji R^2 (uji koefisien determinasi) yang menjelaskan berapa besar variasi variabel Dimensi Kualitas Pelayanan dan Harga mampu menerangkan variable kepuasan Orang Tua Siswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12. Uji R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.681	.669	1.94764

a. Predictors: (Constant), HARGA, TANGGIBLE, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, RELIABILITY

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai $R = 0,826$ yang berarti hubungan antara variable dimensi kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 82,6%. Artinya hubungan sangat erat sesuai dengan kriteria berikut:

Tabel 4.13.

Hubungan antar variable

Nilai R	Interpretasi
0,00 – 0,19	Sangat Tidak Erat
0,20 – 0,39	Tidak Erat
0,40 – 0,59	Cukup Erat
0,60 – 0,79	Erat
0,80 – 0,99	Sangat erat

Sumber : Situmorang, et all (2010:145)

R^2 sebesar 0,681 atau 68,1%, berarti variasi variable independen (dimensi kualitas pelayanan dan harga) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan orang tua siswa) sebesar 68,1%, sementara sisanya sebesar 31,9% diterangkan oleh variable lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Sama halnya dengan R^2 , adjusted R^2 sebesar 0,669 berarti variasi variable independen (dimensi kualitas pelayanan dan harga) mampu menjelaskan variable dependen (kepuasan orang tua siswa) sebesar 66,9 % sementara sisanya 33,1% diterangkan oleh variable lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

4. Hipotesis 2

$H_0 : b_1 = 0$, Artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dari masing-masing variable ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) terhadap variable tidak bebas (Y)

$H_a : b_1 \neq 0$, Artinya terdapat pengaruh yang positif dari masing-masing variable ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) terhadap variable tidak bebas (Y)

Kriteria pengambilan keputusannya adalah: H_0 diterima dan H_a ditolak jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. H_a diterima dan H_0 ditolak bila nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 4.14 Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.110	1.061		-.104	.917
TANGGIBLE	.051	.078	.042	.658	.512
ASSURANCE	.184	.076	.189	2.408	.017
RESPONSIVNES S	.185	.091	.177	2.028	.044
RELIABILITY	.185	.088	.183	2.100	.037
EMPATHY	.201	.092	.180	2.194	.030
HARGA	.186	.061	.187	3.046	.003

Dari tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa variable *tangible* (X_1) nilai T_{Hitung} adalah 0,658 kurang dari 1 dan tingkat signifikansi (0,512) lebih besar dari 0,05. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap variable kepuasan orang tua siswa (Y)

Pada variable *Assurance* (X_2) nilai T_{Hitung} (2.408) lebih dari 1 dan tingkat signifikansi (0,017) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variable kepuasan orang tua siswa (Y)

Pada variable *Reponsivness* (X_3) nilai T_{Hitung} 2,208 lebih besar dari 1 dan tingkat signifikansi (0,044) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variable kepuasan orang tua siswa (Y)

Pada variable *reliability* (X_4) nilai T_{Hitung} 2.100 lebih dari 1 dan tingkat signifikansi (0,037) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variable kepuasan orang tua siswa (Y)

Pada variable *Empathy* (X_5) nilai T_{Hitung} (2,194) lebih dari 1 dan tingkat signifikansi (0,030) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variable kepuasan orang tua siswa (Y)

Pada variable Harga (X_6) nilai T_{Hitung} (3,046) lebih dari 1 dan tingkat signifikansi (0,003) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variable kepuasan orang tua siswa (Y)

Dari tabel di atas dapat dirumuskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + \epsilon$$

$$Y = (-0.110) + (0,0658)X_1 + (2,408)X_2 + (2,028)X_3 + (2,100)X_4 + (2,194)X_5 + (3,046)X_6 + \epsilon$$

Dimana

Y = Variabel Kepuasan Orang tua siswa

a = konstanta

X_1 = Variabel *Tangible*

X_2 = Variabel *Assurance*

X_3 = Variabel *Responsivness*

X_4 = Variabel *Reliability*

X_5 = Variabel *Empathy*

X_6 = Variabel *Harga*

E. Pembahasan dan Implikasi

Hasil uji hipotesis dari kelima dimensi, selain dimensi tangible, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya dan sesuai teori yang ada. Dalam penelitian sebelumnya Afifudin (2009) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun bersama-sama. Penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian Yani (2006) yang menyatakan tingkat kepuasan orang tua siswa sebesar 74% dari pelayanan pendidikan sekolah menengah atas di Yogyakarta.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama

harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. (Tjiptono: 2007)

Untuk itu perlu memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan karena manfaat yang akan dirasakan selain kepuasan terhadap pelanggan juga meliputi: (1) loyalitas pelanggan yang lebih besar. (2). Pangsa pasar lebih besar. (3) Harga jual produk lebih tinggi.

SDII Luqman Al-Hakim sebagai sekolah yang berbasis agama mempunyai visi mewujudkan Hidayatullah sebagai lembaga pendidikan islam yang bermutu tinggi dan unggul, sehingga melahirkan sumber daya manusia siap memikul amanah Allah sebagai hamba Allah SWT dan khalifah fil Ardhi. Visi tersebut dijabarkan ke dalam beberapa misi yaitu menyelenggarakan pendidikan islam secara integral dalam aspek ruhiyah, aqliyah, jismiah, sehingga dapat:

1. Menghantarkan generasi ummat islam yang beriman, berilmu dan beramal shalih.
2. Menghantarkan generasi ummat islam yang menjadikan seluruh hidupnya dalam rangka beribadah kepada Allah SWT
3. Menghantarkan generasi ummat islam yang taat dalam membangun peradaban islam
4. Menghantarkan generasi ummat islam untuk mampu membangun masa depannya dengan kemampuan, keahlian dan keterampilan yang mumpuni di

seluruh sektor kehidupan.

5. Memberikan arahan, untuk memenuhi kebutuhan anak didik seduai dengan minat bakat, dan kemampuan menjadi generasi yang bermanfaat bagi masyarakatnya dan lingkungannya.
6. Melanjutkan, menumbuhkembangkan khasanah ilmu pengetahuan dan teknologi ummat manusia khususnya ummat islam, untuk membangun peradaban islam di muka bumi.

Untuk mewujudkan visi dan misi di atas maka dilakukan berbagai upaya sebagai berikut:

1. Optimalisasi sumberdaya

Lembaga pendidikan Hidayatullah mengoptimalkan sumberdaya, dana dan manusia. Sarana dan prasana yang dimiliki untuk mencapai visi, misi. Strategi optimalisasi menjadi pilihan yang direkomendasikan setelah melihat dan memperhitungkan bahwa kuantitas dan kualitas sumberdaya yagn ada dinilai cukup untuk membawa Lembaga Pendidikan Hidayatullah menggapai visi, misi dan tujuannya.

2. Berorientasi kualitas

Pendidikan Integral Hidayatullah selalu berorientasi pada kualitas. Kualitas input, proses dan output. Obervasi pasar/calon konsumen sangat penting pada saat akan memulai mendirikan lembaga pendidikan. Dana, siswa, guru, sistem dan managemen harus tersedia dengan baik. Walaupun berorientasi social namun kualitas harus tetap diutamakan.

3. *Out Sourcing*

Dalam strategi ini, lembaga pendidikan Hidayatullah memanfaatkan tenaga dari luar yang memiliki keahlian spesifik untuk menganani pekerjaan tertentu pada saat tertentu. Rekrutmen ini melalui seleksi yang ketat, agar memperoleh SDM yang amanah serta memiliki lualifikasi untuk pekerjaan dan keahlian tertentu.

4. Aliansi Strategis

Lembaga Pendidikan Hidayatullah memungkinkan menggandeng lembaga-lembaga tertentu dengan bingkai kerjasama yang saling menguntungkan.

5. Strategi Fokus

Pilihan strategis ini mengharuskan pendidikan untuk memfokuskan diri pada lingkup kegiatan tertentu. Kekuatan inti ini memberikan suatu unique position dan sekaligus sebagai keunggulan bersaing bagi lembaga pendidikan Hidayatullah yang tidak dimiliki oleh yang lain.

6. *Self Financing*

Lembaga pendidikan Hidayatullah dengan unit usahanya diharapkan mampu membiayai sendiri kebutuhan operasional dan pengembangannya.

7. PurnaBakti

Purna Bakti adalah strategi yang dilakukan oleh lembaga Pendidikan Hidayatullah dengan cara mewajibkan kepada santri/siswa (Alumni SMP dan SMU Integral yang mendapat subsidi/beasiswa) yang telah menyelesaikan pendidikannya untuk melanjutkan study, disekolah, di perguruan tinggi, program

khusus (crash program) dalam jaringan Hidayatullah. Jika tidak, maka bisa mengabdikan/bekerja di amal usaha atau badan usaha.

8. Kerjasama Sinergi

Lembaga pendidikan Hidayatullah menggalang kerjasama dengan masyarakat yang saling menguntungkan.

Dalam kegiatan kesehariannya, untuk mewujudkan visi misi di atas, sebagaimana umumnya lembaga di bidang jasa, Hidayatullah memberikan layanan pendidikan yang terdefiniskan dalam 5 dimensi kualitas pelayanan.

1. *Tangibel* (layanan fisik)

Pada awal tahun pendirian, tahun 2000, SDII Luqman Al-Hakim memiliki lokal bangunan semi permanen di atas tanah 1,5 Hektar. Pada tahun pelajaran 2010/2011 ini, ruang belajar sebanyak 25 ruangan. Ruang kantor 2 buah, ruang masjid guru 1 buah, ruang perpustakaan 1 buah, 14 buah kamar kecil, dan 1 buah ruang kepala sekolah.

Di sekolah tersebut juga tersedia masjid yang luas (tempat ibadah), mampu menampung ribuan orang. Dilengkapi dengan tempat wudhu permanen. Halaman yang luas, tempat berolah raga dan bermain siswa, lengkap dengan fasilitas olahraga. Untuk melayani 925 siswa, sekolah menyediakan 56 guru dan 5 pegawai; 2 orang sebagai penjaga sekolah, 3 orang untuk tata usaha.

Untuk keseragaman dan keindahan, guru diwajibkan memakai pakaian yang telah ditetapkan. Senin dan Selasa memakai baju pemko, Rabu dengan Kamis memakai batik, Jumat memakai baju muslim (melayu) dan sabtu memakai Baju Olah raga.

Pada pengujian hipotesa dimensi tangible, tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bangunan fisik dan layanan fisik lainnya bukan hal yang dapat memuaskan orang tua siswa. Hal ini bisa dimengerti, karena layanan fisik hanya salah satu penunjang terhadap layanan pendidikan di sekolah. Sebagaimana pendapat Mohammad Ali (2007) untuk memenuhi berbagai kompetensi peserta didik diperlukan berbagai layanan yang harus diberikan kepada sekolah yaitu implemementasi kurikulum/proses belajar mengajar, adinstrasi dan manajemen sekolah, layanan penciptaan lingkungan dan kultur sekolah yang kondusif, layanan pembinaan organisasi dan kelembagaan sekolah dan kemitraan sekolah dan masyarakat. Keberhasilan layanan tersebut perlu memperoleh dukungan pembiayaan, tenaga, sarana dan prasarana dan peserta didik yang memiliki kesiapan untuk mengikuti pendidikan.

2. Assurance (pelayanan yang meyakinkan dan ramah)

Pada dimensi ini, SDII Luqman Al-Hakim mengupayakan pelayanan yang dapat meyakinkan orang tua terhadap mutu pelayanan pendidikannya. Pelayanan yang meyakinkan berkaitan dengan kemampuan tenaga pengajar yang handal dan menguasai ilmu keguruan. Untuk itu SDII Luqman Al-Hakim membuktikan keberadaanya dengan meraih nilai akredetasi A. Salah satu penilaian akredetasi

sekolah adalah kualifikasi pendidik. Sebagian besar tenaga pendidik di SD Al-Luqman Al-Hakim memiliki izasah S1 kependidikan. Dari 56 guru 42 diantaranya sarjana kependidikan, 4 orang D3, 1 orang D2, 3 orang D1, dan 6 orang berijazah SLTA.

Dari penilaian kuesioner dimensi assurance mendapat nilai cukup baik mendekati nilai 3,5. Hal ini menunjukkan pelayanan pada dimensi assurance sudah cukup baik.

3. Responsivness. (pelayanan cepat dan tepat)

Beberapa program yang digulirkan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat :

1. Terbuka komunikasi 24 jam dalam sehari (untuk wali kelas dan guru)
2. Layanan komputerisasi dalam pengolahan nilai dan administrasi.
3. Diterbitkannya buku penghubung sebagai media komunikasi orang tua dengan guru.
4. Reliability (pelayanan yang handal)

Dalam pelayanan yang dikategorikan reliability, SDII Al –Luqman Al-Hakim menunjukkannya dengan berbagai prestasi yang telah diraih baik skala regional maupun nasional. Dari awal pendirian sekolah sampai saat ini, Siswa SDII Luqman Al-Hakim lulus 100% dengan nilai yang memuaskan.

4. Empathy

Dimensi Pelayanan yang ke lima yaitu *empathy* ditunjukkan dengan berbagai pelayanan:

1. SDII Luqman Al Hakim menerapkan system Full Day School.

Artinya siswa-siswi sekolah seharian penuh, mulai pukul 07.10 s.d. 15.00.

Untuk menjaga stamina belajar sekolah menyediakan fasilitas catering (makan berat). Untuk kelas 1, 2 dan 3 jam makan pada saat istirahat pertama pukul 10.00. Untuk kelas atas 4, 5 dan 6 disediakan pukul 12.00.

2. Sekolah juga menyediakan armada antar jemput sekolah.

Bagi siswa yang tidak bisa diantar jemput orang tuanya bisa menikmati layanan antar jemput sekolah. Pengantaran dan penjemputan dari pintu rumah samapi pintu sekolah. Begitu sebaliknya. Pelayanan ini membantu orang tua yang sebagian besar adalah pekerja. Berangkat pagi pukul 07.00 dan pulang pukul. 17.00.

3. Sekolah juga menyediakan layanan ekstrakurikuler

Layanan ini guna menyalurkan bakat dan minat siswa. Layanan ini biasanya dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu. Salah satu ekstrakurikuler yang paling diminati adalah sepak bola.

4. Layanan visit Home.

Layanan ini disediakan kepada siswa-siswi yang mengalami masalah-masalah pembelajaran, social maupun ekonomi. Teknisnya pihak sekolah yang diwakili guru kelasnya akan mengunjungi siswa yang dianggap mempunyai masalah-masalah di atas. Tujuannya, selian menggali permasalahan yang sebenarnya juga ikut membantu memperingan masalah yang dihadapi.

5. Layanan bimbingan pasca sekolah

Layanan ini memberikan kelonggaran kepada alumni untuk bisa menikmati bimbingan atau ikut dalam kegiatan ekstra setelah lulus dari SDII Luqman Al Hakim. Layanan ini dimaksudkan untuk menjalin silaturahmi antara guru dengan siswa walau sudah berjarak.

Pada variable harga, hasil hipotesa teruji menerima H_a artinya variable harga mempengaruhi dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Makin wajar harga ditetapkan maka makin puas orang tua siswa.

SDII Luqman Al-Hakim menetapkan biaya sekolah dengan melihat terlebih dahulu kemampuan masyarakat setempat. Perekonomian masyarakat di Batu Aji, ekonomi masyarakat menengah ke bawah. Di wilayah kecamatan batu Aji terdapat beberapa sekolah swasta. SPP yang ditawarkan tidak melebihi angka Rp.400.000. SPP yang ditetapkan oleh SDII Luqman Al-Hakim sebesar Rp. 175.000 merupakan angka yang wajar dibandingkan dengan pelayanan sekolah yang penuh hari.

Setiap kenaikan SPP tiap tahunnya, pihak sekolah memusyawarahkan terlebih dahulu dengan pihak komite. Besarnya kenaikan disesuaikan dengan kenaikan biaya hidup di Batam. Hal ini dilakukan agar kenaikan tidak memberatkan orang tua siswa dan tidak menjadi beban bagi pihak sekolah dalam biaya operasionalnya.

Hal ini senada dengan pendapat Kootler (2007) ada beberapa teknik untuk menghindari kejutan stiker dan reaksi yang tidak menyenangkan ketika harga naik. Salah satunya adalah bahwa rasa keadilan harus disertakan dalam setiap

kenaika harga, dan pelanggan harus mendapatkan pemberitahuan sebelumnya sehingga mereka dapat terus membeli atau melihat-lihat produknya. Kenaikan yang tajam perlu dijelaskan dengan kata-kata yang dapat dimengerti.

UNIVERSITAS TERBUKA



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Secara bersama-sama, terdapat pengaruh yang signifikan variable dimensi kualitas pelayanan dengan harga, terhadap kepuasan orang tua siswa. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan sebelumnya.
2. Dimensi *Tangible* tidak memengaruhi terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesa yang diajukan.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan variable *assurance* terhadap kepuasan orang tua siswa di SDII Luqman Al-Hakim. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis sebelumnya.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan variable dimensi reponsivness terhadap kepuasan orang tua siswa. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan sebelumnya.
5. Terdapat pengaruh yagn signifikan variable dimensi *reliability* terhadap kepuasan orang tua siswa. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan sebellumnya.
6. Teradapt pengaruh yang signifikan variable dimensi *empathy* terhadap kepuasan orang tua siswa. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

7. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel harga terhadap kepuasan orang tua siswa. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan sebelumnya.
8. Nilai koefisien determinasi (R^2) ada sebesar 0,681 artinya variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan oleh kualitas pelayanan dan harga sebesar 68,1%. Dengan demikian kualitas pelayanan dan harga merupakan variabel utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan sisanya dapat dipengaruhi juga oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

B. SARAN

1. Secara umum Kualitas Pelayanan di SDIT Luqman Al-Hakim sudah cukup baik. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, secara parsial *tangible* merupakan dimensi yang tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa. Hal ini bisa dijelaskan, seberapa megahnya bangunan sekolah, dan pemenuhan fasilitas sekolah tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa. Oleh karena itu, alokasi dana pembangunan bisa dialihkan sebagian ke bidang yang lain. Semisal alokasi untuk dana pelatihan guru meningkatkan profesionalitas guru.
2. Dimensi *assurance* memperoleh nilai terendah dalam analisis parsial. Penjelasannya, sekolah masih rendah dalam meyakinkan orang tua siswa atau pelayanan yang diberikan. Untuk itu perlu kiranya, guru-guru dan karyawan mendapat peningkatan wawasan keilmuan dan keterampilan

dengan diikutsertakan dalam bimbingan dan pelatihan.

3. Dari hasil analisa deskriptif, nilai terendah pada variable kualitas pelayanan dimiliki oleh variable dimensi *responsivness* sebesar 3,43. Nilai tersebut sudah cukup tinggi (baik). Namun bila dibandingkan variable lainnya paling rendah untuk itu perlu mengoptimalkan sumber daya yang ada. Selain itu Perlu dirancang prosedur yang jelas dan singkat dalam menanggapi permasalahan siswa.
4. Variable harga merupakan variable yang paling berpengaruh terhadap kepuasan, hasil penelitian dengan uji t, nilai t sebesar 3,046. Gerak turun naik harga sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Untuk itu memerlukan pertimbangan yang matang untuk menetapkan harga yang wajar.

UNIVERSITAS TERBUKA



DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. (2005). *Kepuasan pelanggan: Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta : Gramedia
- Batinggi,(2005).*Materi Pokok Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Boarden,W.O dkk (2001). *Marketing Principles and Perspectives 3rd ed.* New York: Mc Graw Hill.
- Cochran, William G., *Teknik Penarikan Sampel*, Jakarta, UI Press, 1991
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga, Andi Offset, Jogjakarta, 1997,
- Foster, T. (2001). *101 Ways to boost Customer Satisfaction*. Terjemahan Rahadjeng. Jakarta : Elex Media Computindo
- Gerson, R (2001). *Mengukur kepuasan Pelanggan*. Terjemahan Widyaningrum. Jakarta : PPM
- Irawan,P.(2006). *Materi Pokok Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Kotler,P.(1997). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Teguh. Jakarta : Prenhalindo
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Jakarta, PT Salemba Empat, 2004
- Moenir H.AS.(1992). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nasution M N.(2005). *Manajemen Mutu Terpadu*.Edisi 2.Bogor : Ghalia
- Nazir,M. (1983). *Metode Penelitian*.Jakarta:Ghalia Indonesia

- Nugraha,M.Q. (2007). Materi Pokok Manajemen Strategik Organisasi Publik.
Jakarta : Universitas Terbuka.
- Pass,et all.(1994).Kamus bisnis lengkap Collins.Jakarta : Erlangga
- Priyatno,D. (2008). Mandiri Belajar SPSS. Yogyakarta: Mediakom
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta, Gramedia Pustaka,
2000
- Ratminto. (2006). Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual.
Jakarta : PT Rineka Cipta
- Santoso, Singgih, dan Tjiptono, Fandy. *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Elex Media Komputindo. Jakarta. 2001
- Suharsimi, Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta, 2003
- Sundarso,dkk. (2006).Materi Pokok: Teori Organisasi. Jakarta: Universitas
Terbuka
- Sugiyono (1993), Metode Penelitian Administrasi. Jakarta : Alfabeta
- Tim penyusun Bahasa Indonesia. (1988).Kamus Besar Bahasa Indonesia Cet 1,
Jakarta : Balai Pustaka
- Tjiptono, F. (1998). Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. (2002). Strategi Pemasaran. Edisi ke 2. Yogyakarta : Andi Offset
- Voelker,D.H dkk (2004). Cliffs QuickReview Statistika. Bandung : Pakar Raya
- Zeithaml dan Bitner (2000).Service Marketing Integrating Customer across the
Firm 2nd ed. Boston : Mc Graw Hill



LEMBAR KUESIONER

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memberikan kemudahan kepada Ibu/Bapak dalam menghadapi berbagai urusan, atas kebaikan mempermudah urusan saudara seimannya.

Dalam rangka penelitian tesis tentang **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Orang Tua/Wali Murid di SDII Luqman Al-Hakim”**, mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu orang tua wali murid untuk memberikan jawaban pertanyaan berikut dengan jujur dan apa adanya.

Jawaban yang diberikan tidak berpengaruh apapun terhadap Bapak/Ibu, karena semata-mata hanya untuk keperluan akademis dan kami menjamin kerahasiaan data dan jawabannya.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Semoga Allah membalas setitik tinta dan detiknya waktu yang Bapak/Ibu luangkan dengan pahala yang berlipat ganda. Amin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

IDENTITAS PENELITI

Judul Tesis : *“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Orang Tua/Wali Murid di SDII Luqman Al-Hakim”*
 Nama Peneliti : Omas Sauludin, S.Pd.
 Mahasiswa : Pasca Sarjana Universitas Terbuka Prog. Magister Manajemen
 NIM : 015583105
 Telp. : 0813 64 140 655

IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia responden :Tahun
2. Pendidikan terakhir :
3. Pekerjaan responden :
4. Orang Tua siswa kelas : 1/2/3/4/5/6. (pilih salah satu)

PETUNJUK

Berilah tanda (X) pada setiap jawaban untuk setiap pernyataan pada kolom yang tersedia. Kuesioner ini terdiri dari 35 pernyataan, teliti kembali jawaban Ibu/Bapak, pastikan tidak ada yang terlewat agar data yang kami dapatkan lengkap.

Contoh:

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Sekolah memiliki ruang kelas yang nyaman			X		

Keterangan :

- STS** = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
N = Normal
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Sekolah memiliki gedung yang megah					
2	Guru memakai pakaian seragam yang menarik					
3	Sekolah menyediakan media belajar/alat praktikum yang lengkap					
4	Sekolah memiliki halaman sekolah yang luas					
5	Sekolah memiliki pagar yang dapat menjaga keamanan sekolah					
6	Sekolah selalu memberikan pelayanan terbaik					
7	Guru mengajar siswa secara profesional					
8	Guru mengajar sesuai dengan kurikulum					
9	Guru tepat waktu dalam mengajar					
10	Guru dapat mengatasi masalah siswa					
11	Guru tanggap dalam menghadapi permasalahan siswa					
12	Guru cepat dalam mengatasi permasalahan siswa					
13	Guru tanggap dalam menghadapi keluhan orang tua					

14	Guru segera menyelesaikan permasalahan yang timbul					
15	Sekolah selalu merespon kebutuhan orang tua					
16	Guru mampu membuat siswa merasa nyaman					
17	Guru mampu berkomunikasi dengan baik					
18	Guru memberikan informasi yang akurat					
19	Guru dapat mengajar dengan baik					
20	Guru dipercaya memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah					
21	Guru selalu memperhatikan keperluan siswanya					
22	Guru selalu mencurahkan perhatian terhadap keberhasilan belajar siswa					
23	Guru mengutamakan kepentingan siswa					
24	Guru memahami kebutuhan siswa					
25	Sekolah menetapkan jam sekolah dengan memperhatikan perkembangan siswa					
26	Sekolah menetapkan SPP yang terjangkau					
27	SPP sesuai dengan mutu pendidikan yang diberikan					
28	Sekolah menetapkan biaya sekolah mempunyai alasan tertentu					
29	Sekolah menetapkan SPP yang bisa diterima oleh orang tua wali murid					
30	Biaya tidak memberatkan orang tua/wali murid					
31	Saya puas anak saya sekolah di SDII Luqman Al-Hakim					
32	Saya memperoleh semua pendidikan yang saya harapkan					
33	Secara umum saya puas dengan pendidikan di SDII Luqman Al-Hakim					
34	Apa yang saya bayangkan tentang SDII Luqman Al-Hakim sesuai dengan apa yang saya terima					
35	Mutu sekolah ini sesuai dengan yang diinformasikan sebelumnya					

Catatan : Kuesioner ini mohon dikembalikan pada hari Jum'at , 15 Oktober 2010 kepada wali kelasnya masing-masing.

A large grid of numbers, possibly a multiplication table, with a diagonal watermark text 'KOLEKSI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TERBUKA' across the center.


```

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA
COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT
KEPUASAN_PELANGGAN /METHOD=ENTER TANGGIBLE ASSURANCE
RESPONSIVNESS RELIABILITY EMPATHY HARGA /SCATTERPLOT=(*ZPRED
,*SRESID) /RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID) .

```

Regression

		Notes
	Output Created	25-Dec-2010 22:19:32
	Comments	
Input	Data	E:\HASIL UJI OMAS\data mentah 166.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	166
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KEPUASAN_PELANGGAN /METHOD=ENTER TANGGIBLE ASSURANCE RESPONSIVNESS RELIABILITY EMPATHY HARGA /SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*SRESID) /RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID).
Resources	Processor Time	0:00:01.498
	Elapsed Time	0:00:01.678
	Memory Required	3236 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	872 bytes

[DataSet1] E:\HASIL UJI OMAS\data mentah 166.sav

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	HARGA, TANGGIBLE, RESPONSIVNE SS, ASSURANCE, EMPATHY, RELIABILITY ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.681	.669	1.94764

a. Predictors: (Constant), HARGA, TANGGIBLE, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPATHY, RELIABILITY

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1290.313	6	215.052	56.693	.000 ^a
	Residual	603.133	159	3.793		
	Total	1893.446	165			

a. Predictors: (Constant), HARGA, TANGGIBLE, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPATHY, RELIABILITY

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.110	1.061		-.104	.917
	TANGGIBLE	.051	.078	.042	.658	.512
	ASSURANCE	.184	.076	.189	2.408	.017
	RESPONSIVNESS	.185	.091	.177	2.028	.044
	RELIABILITY	.185	.088	.183	2.100	.037
	EMPATHY	.201	.092	.180	2.194	.030
	HARGA	.186	.061	.187	3.046	.003

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	TANGGIBLE	.496	2.015
	ASSURANCE	.326	3.066
	RESPONSIVNESS	.264	3.784
	RELIABILITY	.264	3.784
	EMPATHY	.298	3.353
	HARGA	.534	1.874

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Coefficient Correlations^a

Model			HARGA	TANGGIBLE	RESPONSIVNE SS	ASSURANCE
			1	Correlations	HARGA	1.000
		TANGGIBLE	-.021	1.000	.045	-.224
		RESPONSIVNESS	-.067	.045	1.000	-.355
		ASSURANCE	-.188	-.224	-.355	1.000
		EMPATHY	-.146	-.274	-.353	.051
		RELIABILITY	-.148	-.142	-.285	-.245

Covariances	HARGA	TANGGIBLE	RESPONSIVNESS	ASSURANCE	EMPATHY	RELIABILITY
	.004	.000	.000	.000	.000	.000
		.000	.006	.000	.000	-.001
			.000	.000	.008	-.002
				.000	-.001	-.002
					.000	-.002
						.000
						.000
						-.002
						-.002

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Coefficient Correlations^a

Model			EMPATHY	RELIABILITY
1	Correlations	HARGA	-.146	-.148
		TANGGIBLE	-.274	-.142
		RESPONSIVNESS	-.353	.285
		ASSURANCE	.051	-.245
		EMPATHY	1.000	-.292
		RELIABILITY	-.292	1.000
		Covariances	HARGA	.000
	TANGGIBLE	-.002	.000	
	RESPONSIVNESS	-.003	-.002	
	ASSURANCE	.000	-.002	
	EMPATHY	.008	-.002	
	RELIABILITY	-.002	.008	

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index
1	1	6.927	1.000
	2	.023	17.384
	3	.017	19.929
	4	.011	25.621
	5	.010	26.125
	6	.007	32.302
	7	.006	34.965

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Variance Proportions				
		(Constant)	TANGGIBLE	ASSURANCE	RESPONSIVNE SS	RELIABILITY
1	1	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.57	.04	.04	.04	.02
	3	.01	.03	.02	.03	.02
	4	.01	.02	.64	.03	.03
	5	.40	.71	.01	.14	.00
	6	.01	.04	.00	.31	.89
	7	.00	.17	.28	.45	.05

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Variance Proportions	
		EMPATHY	HARGA
1	1	.00	.00
	2	.00	.04
	3	.01	.91
	4	.25	.00
	5	.01	.02
	6	.05	.01
	7	.68	.01

a. Dependent Variable:
KEPUASAN_PELANGGAN

Residuals Statistics^a

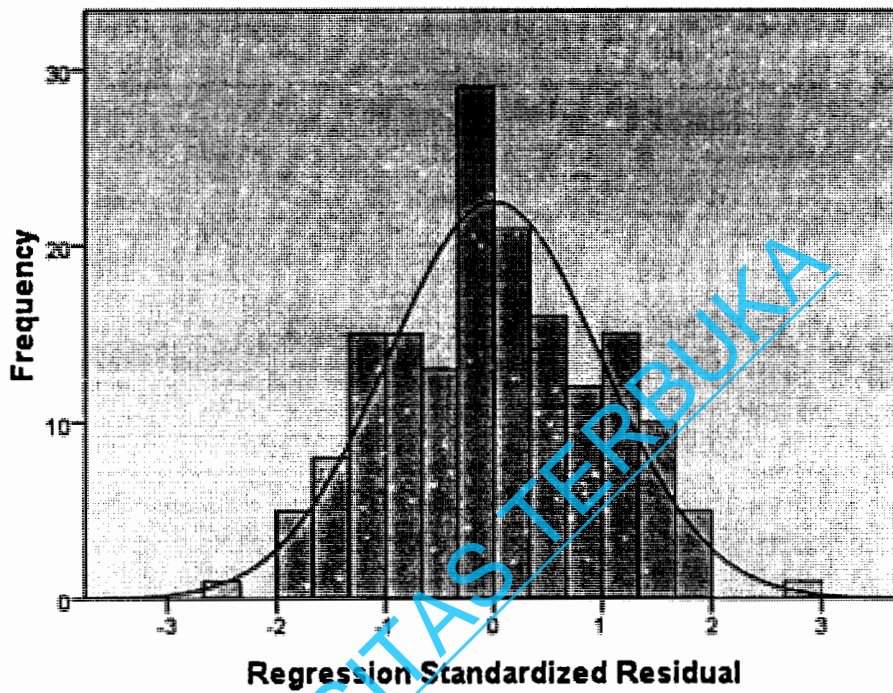
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.9803	24.3180	17.4819	2.79644	166
Std. Predicted Value	-2.325	2.445	.000	1.000	166
Standard Error of Predicted Value	.182	.727	.385	.110	166
Adjusted Predicted Value	10.7589	24.3542	17.4873	2.80129	166
Residual	-5.16550	5.67226	.00000	1.91190	166
Std. Residual	-2.652	2.912	.000	.982	166
Stud. Residual	-2.681	2.962	-.001	1.004	166
Deleted Residual	-5.27963	5.86596	-.00533	2.00053	166
Stud. Deleted Residual	-2.735	3.037	-.001	1.009	166
Mahal. Distance	.445	21.970	5.964	4.036	166
Cook's Distance	.000	.043	.007	.009	166
Centered Leverage Value	.003	.133	.036	.024	166

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Charts

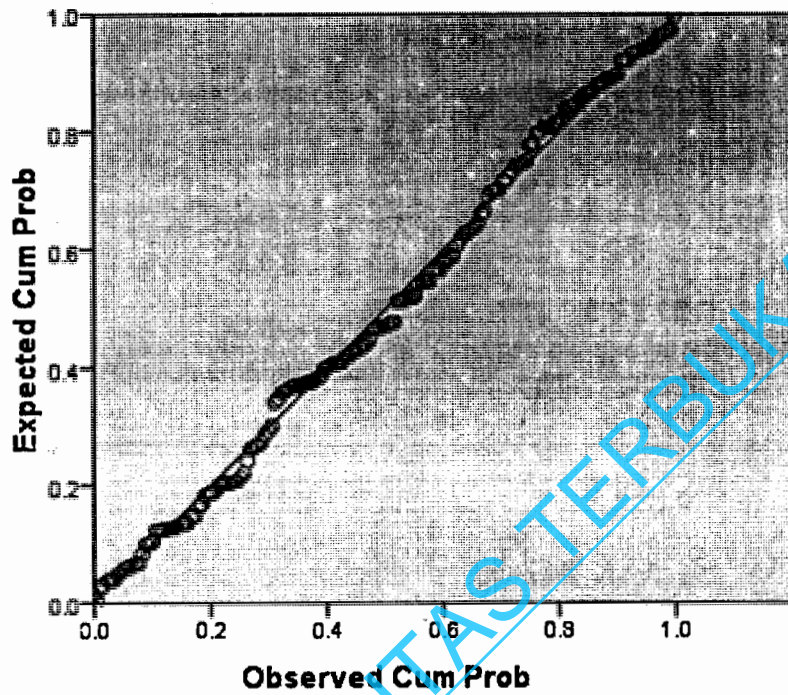
Histogram

Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN



Scatterplot

Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

