

# **DAMPAK KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK PADA JURUSAN KESELAMATAN PENERBANGAN DI STPI-CURUG**

**IRWAN FAIZAL**

Dosen Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug, PO BOX 509 Tangerang 15001.

## **ABSTRAK**

*Tujuan pendidikan adalah mengembangkan potensi peserta didik menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab . Dalam rangka meningkatkan daya saing dan mewujudkan tujuan pendidikan, lembaga pendidikan dituntut selalu meningkatkan pelayanan jasa pendidikan. Persaingan lembaga pendidikan tidak hanya berasal dari faktor-faktor fisik, melainkan lebih ditentukan oleh system pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada peserta didik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dampak atau pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan pelanggan (peserta didik) dan sejauhmana pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh Jurusan Keselamatan Penerbangan, STPI Curug. Teknik analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif yang menyajikan apa adanya tentang fakta yang sedang terjadi secara sistematis mengenai keadaan yang dirasakan oleh objek penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan sejauh ini pelayanan yang diberikan lembaga secara umum baik.*

**Kata kunci :** *pelayanan, jasa pendidikan, kepuasan pelanggan.*

## **ABSTRACT**

*The purpose of education is to develop the potential of students to be man who is faithful and devoted to God Almighty, glorious, healthy, knowledgeable, skilled, creative, independent and become citizens of a democratic and accountable. To improve competitiveness and achieve educational goals, educational institutions are required constantly improve educational services. Competition educational institutions not only from physical factors, but is also determined by a system service capable of providing satisfaction to students. This research aims to determine how the effect of the quality of educational services to customer satisfaction and the extent of educational services provided by the Department of Flight Safety, ICAI Curug. The analysis technique used is descriptive method of quantitative analysis that presents the facts about what it is going to systematically about the state perceived by the*

*object of research. The analysis indicates that service quality had a positive effect on customer satisfaction and services provide by institution generally is good.*

**Keywords :** *services, education services, customer satisfaction.*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Fungsi Pendidikan Nasional adalah mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan 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 (UU Sisdiknas 2003). Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana, yang perwujudannya timbul dalam proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki pengetahuan dan kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan.

Agar terwujudnya proses pembelajaran yang sistematis dan terarah, diperlukan suatu jalur yang disebut dengan jalur pendidikan. Jalur Pendidikan adalah wahana yang dilalui peserta didik untuk mengembangkan potensi diri dalam suatu proses pendidikan yang sesuai dengan tujuan pendidikan. Jalur pendidikan dapat berupa pendidikan formal/non formal dan pendidikan informal. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan

pendidikan tinggi. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan diluar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang, sedangkan pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungannya. Pendidikan diselenggarakan dengan memberi keteladanan, membangun kemauan, dan mengembangkan kreatifitas peserta didik dalam proses pembelajaran. Pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu pelayanan jasa pendidikan. Penyelenggaraan jasa pendidikan dilaksanakan oleh Satuan Pendidikan (lembaga pendidikan).

Lembaga pendidikan sebagai suatu badan hukum yang menyelenggarakan jasa pendidikan dituntut untuk memberikan kinerja yang baik. Keberadaan satuan pendidikan yang posisinya sebagai penghasil produk pendidikan harus memahami dengan baik kebutuhan masyarakat akan jasa pendidikan. Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, keberadaan suatu lembaga pendidikan menjadi semakin strategis dalam rangka mengimbangi kesenjangan akan pengetahuan dan teknologi. Saat inipun banyak berdiri lembaga-lembaga penyelenggara pendidikan, terlebih lagi dengan diberlakukannya Otonomi di bidang pendidikan, khususnya pendidikan tinggi.

Hal ini mengakibatkan pengelola lembaga pendidikan meningkatkan kinerja dan kualitas layanan jasa pendidikan agar dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pendidikan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Akibat dari semakin banyak berdirinya lembaga pendidikan akan mendorong pengelola menjadi lebih kompetitif dalam memberikan kualitas pelayanan jasa pendidikan. Agar dapat tetap eksis suatu lembaga pendidikan harus dapat memenuhi tuntutan akan kebutuhan dan kepuasan yang diinginkan pengguna jasa pendidikan, yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini merupakan salah satu kunci penting bagi keberhasilan suatu lembaga penyelenggara jasa pendidikan, sehingga diharapkan terciptanya proses belajar mengajar yang baik dan terwujudnya tujuan pendidikan nasional.

Berangkat dari uraian di atas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Sejauhmanakah penilaian peserta didik terhadap kualitas pelayan / kinerja yang diberikan oleh lembaga (Jurusan Keselamatan Penerbangan, STPI) ?

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini selain untuk mengetahui dampak atau pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan pelanggan, juga untuk menggali lebih lanjut sejauhmana kesesuaian antara tuntutan dan kebutuhan peserta didik

dengan kinerja yang dilaksanakan lembaga pendidikan Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia.

Kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerja terhadap peserta didik, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing.

## 3. TINJAUAN LITERATUR

### 3.1 Pengertian dan Macam-macam Jasa

Beberapa penulis mengungkapkan definisi jasa sebagai berikut :

1. William J. Stanton (1981)

Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

2. Philip Kotler (1994)

Jasa itu tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan suatu apapun kepada pembelinya. Sedangkan proses produksinya bias tergantung atau tidak tergantung sama sekali kepada fisik produk

Dari kedua pendapat di atas jasa dapat diartikan setiap kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud, cepat hilang dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan sesuatu produk fisik (J. Supranto:2003)

Menurut Zeithaml (2000) dalam Alma (2003:16) macam-macam jasa dapat

dikelompokkan antara lain sebagai berikut : Jasa transportasi ; Jasa komunikasi ; Jasa Public Utilities ; Perdagangan besar ; Perdagangan eceran ; Finansial, asuransi, perumahan ; Jasa hotel ; Pesonal service, Busines service ; Jasa parkir ; Jasa bengkel /reparasi ; Jasa bioskop hiburan dan rekreasi ; Jasa dibidang kesehatan ; Jasa di bidang hukum, jasa pendidikan ; Jasa sosial/masyarakat ; Jasa organisasi ; Jasa yang ditawarkan oleh pemerintah, perijinan, kemanan, polisi dan sebagainya.

### 3.2 Kualitas Jasa

Suatu organisasi jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang dibayangkan, maka konsumen cenderung merasa puas. Akan tetapi apabila pelayanan yang dirasakan lebih rendah dari harapan, maka konsumen akan merasa kecewa.

Berikut dikemukakan berbagai definisi kualitas jasa menurut para ahli dalam J. Supranto (2003:394), adalah sebagai berikut :

1. Christoper H. Lovelock (2003) mendefinisikan kualitas jasa adalah tingkat mutu yang baik sesuai dengan yang diharapkan, dan pengawasan untuk mencapai mutu yang baik untuk dapat memenuhi keinginan konsumen.
2. Ernon A. Musselman (1987) mendefinisikan kualitas jasa sebagai tingkat pelayanan yang diberikan oleh manajemen dalm rangka memenuhi harapan konsumen.
3. Menurut Parasuraman (1997) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service* yang menjelaskan bahwa

apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, kualitas yang idel, sedangkan bila jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai buruk.

Adapun Determinan kualitas jasa menurut Leonard L. Berry dan Parasuraman (1997) yang dikutip oleh Kotler (1995) dalam H. Buchari Alma (2003:31), ada 5 (lima) faktor dominan atau penentu meningkatkan mutu dari jasa yaitu :

1. Kehandalan (*reliability*)  
Yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
2. Cepat dan tanggap (*responsivness*)  
Yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan
3. Kepastian (*assurance*)  
Kesopanan dan pengetahuan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan.
4. Empati (*emphaty*)  
Kepedulian atau kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen.
5. Berwujud (*tangibles*)  
Penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai fasilitas komunikasi.

### 3.3 Dimensi Kualitas Layanan Jasa Pendidikan

Menurut Fitzsimmons (2001) dalam Ety Rochaety,dkk (2005:105) .Kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan.

Pembentuk kualitas jasa pendidikan melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia jasa pendidikan (lembaga pendidikan) dan pengguna jasa pendidikan, dimensi jasa pendidikan dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan jasa pendidikan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Misalnya mata pelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan, jadwal pembelajaran, proses pembelajaran yang akurat, penilaian yang objektif serta aktivitas lain yang semuanya untuk memperlancar proses pembelajaran peserta didik, termasuk bimbingan dan penyuluhan.

#### 2. Cepat tanggap (*responsiveness*)

Yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap.

#### 3. Jaminan/kepastian (*assurance*)

Yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan terhadap peserta didik, serta memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Misalnya seluruh staf administrasi, staf pengajar, maupun pejabat struktural harus benar-benar

kompeten di bidangnya sehingga reputasi lembaga pendidikan positif.

#### 4. Empati (*empathy*)

Yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didiknya. Misalnya, staf pengajar mengenal siswanya yang mengikuti proses pembelajaran, guru bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya, perhatian yang tulus diberikan kepada siswanya berupa kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan siswanya.

#### 5. Wujud fisik (*tangible*)

Yaitu meliputi fasilitas fisik/gedung, sarana pendidikan (lab & perlengkapan praktek), fasilitas pembelajaran (multimedia), perpustakaan, sarana serta prasarana lainnya.

### 3.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah sesuatu yang bersifat abstrak, sukar untuk diukur serta sangat subjektif sifatnya, beberapa pendapat ahli tentang hal ini adalah sebagai berikut (J. Supranto, 2002: 396) :

1. Enggel (1990) kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (out come) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.
2. Philip Kotler (1995) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan

performan/kinerja dengan harapan-harapannya.

Dari definisi diatas, maka kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (J. Supranto, 2002:397).

### 3.5 Hipotesis

Berdasarkan tinjauan teoritis di atas, penulis menyusun hipotesis sebagai berikut :

Ho : Kualitas Pelayanan Jasa Pendidik berdampak positif terhadap kepuasan peserta didik.

Ha : Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan tidak berdampak terhadap kepuasan peserta didik.

Hipotesis Statistiknya :

Ho :  $r \neq 0$

Ha :  $r = 0$

## 4. METODE PENELITIAN

### 4.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik survey dengan menyajikan apa adanya tentang fakta yang sedang terjadi secara sistematis mengenai keadaan yang terjadi.

Menurut M. Sudjana dan Sudrajat (2001;27) penelitian deskriptif cenderung tidak melakukan tindakan atau pengontrolan perlakuan pada subjek penelitian, melainkan mengungkapkan fakta dan gejala apa adanya saat penelitian dilakukan.

### 4.2 Operasional Variabel

Berdasarkan tinjauan pustaka dan teori-teori yang dikemukakan mengenai kualitas pelayanan jasa pendidikan, kinerja dan kepuasan pelanggan, maka diberikan variabel X untuk Kinerja,  $Y_1$  untuk Tingkat Kepentingan dan  $Y_2$  untuk tingkat kepuasan. Ketiga Variabel mempunyai 5 dimensi dengan indikator sebagai berikut :

#### 1. Reliability

- 1) Kesesuaian kurikulum dan materi yang diajarkan dengan kebutuhan
- 2) Jadwal dan proses pembelajaran yang akurat
- 3) Penilaian hasil belajar yang objektif
- 4) Pelaksanaan pendidikan yang tepat waktu

#### 2. Responsiveness

- 1) Kesiagaan petugas administrasi
- 2) Memberikan informasi secara jelas dan cepat
- 3) Memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan

#### 3. Assurance

- 1) Kompetensi keilmuan yang dimiliki dosen/instruktur
- 2) Penguasaan metode mengajar
- 3) Pengendalian emosi para instruktur/dosen
- 4) Kesopanan dan respek petugas administrasi

#### 4. Empathy

- 1) Keakraban dosen/instruktur
- 2) Keramahan petugas administrasi
- 3) Kepedulian dan perhatian khusus dari dosen/instruktur terhadap siswa yang membutuhkan perhatian khusus.

## 5. Tangibles

- 1) Kelengkapan sarana praktik (laboratorium)
- 2) Kecanggihan alat praktik
- 3) Tersedianya alat bantu mengajar (multimedia)
- 4) Kebersihan dan kenyamanan kelas/gedung
- 5) Kerapihan dan kesimpatikan dosen/instruktur
- 6) Kerapihan dan kesimpatikan petugas administrasi

Selanjutnya 20 indikator di atas dijadikan instrument/kuesioner yang diberikan kepada responden. Indikator tersebut diberi nilai dengan menggunakan Skala Likert yang digunakan untuk menilai tanggapan setiap responden terhadap setiap butir pertanyaan dengan memberikan jawaban dengan memilih salah satu tanggapan yang telah disediakan dengan bobot skor sebagai berikut :

Tingkat Kepentingan (harapan) peserta didik :

- Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- Jawaban penting diberi bobot 4
- Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- Jawaban tidak penting diberi bobot 2
- Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1

Tingkat Kinerja yang ditunjukkan/ diberikan oleh lembaga :

- Jawaban sangat baik diberi bobot 5
- Jawaban baik diberi bobot 4
- Jawaban cukup baik diberi bobot 3
- Jawaban tidak baik diberi bobot 2

- Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1

Tingkat kepuasan yang dirasakan peserta didik :

- Jawaban sangat puas diberi bobot 5
- Jawaban puas diberi bobot 4
- Jawaban cukup puas diberi bobot 3
- Jawaban tidak puas diberi bobot 2
- Jawaban sangat tidak puas diberi bobot 1

## 4.3 Sumber Data

Objek yang diteliti adalah peserta didik (Taruna) jenjang Diploma III Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia pada Jurusan Keselamatan Penerbangan yang berstatus pegawai (Sipil/TNI/POLRI/Swasta/ BUMN sebanyak 102 orang, periode/per Oktober 2012, dengan rincian sbb :

No.	Course	Jumlah
1.	D.III PLLU Angkatan 57 A	28
2.	D.III PLLU Angkatan 57 B	30
3.	D.III PLLU Angkatan 58	24
4.	D.III PKP Angkatan 7	15
JUMLAH		97

## 4.4 Teknik Analisis Data

Untuk mencari dampak kualitas pelayanan yang diberikan/pelaksanaan/kinerja (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y<sub>2</sub>) dan untuk membuktikan hipotesis digunakan teknik analisis Korelasi Product Moment yang membuktikan hipotesis hubungan antara dua variabel, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2] [n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

Selain menggunakan rumus di atas untuk mencari korelasi antar variabel dapat menggunakan software Microsoft Office Excel atau SPSS.

Selanjutnya untuk mencari skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja (X) dan skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan (Y<sub>1</sub>) dari setiap dimensi (indikator) kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$	$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$
--------------------------------	--------------------------------

Penjelasan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan (kinerja)

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

n = Banyaknya responden sebagai sampel

Hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan dikatakan baik jika nilai rata-rata jawaban yang diperoleh berkisar antara 3,5 sampai dengan 4,5 dan tidak baik jika bernilai antara 1,5 sampai dengan 2,5 (J. Supranto).

Adapun tingkat kesesuaian perbandingan antara skor penilaian kinerja dengan skor penilaian tingkat harapan peserta diklat, menggunakan rumus :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

$T_{ki}$  = Tingkat Kesesuaian

$Y_i$  = Skor penilaian kinerja  
 $Y_i$  = Skor kepentingan peserta

Dengan menggunakan diagram kartesius, dapat pula ditunjukkan faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh peserta. Diagram ini terdiri dari suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang memotong tegak lurus pada titik-titik :

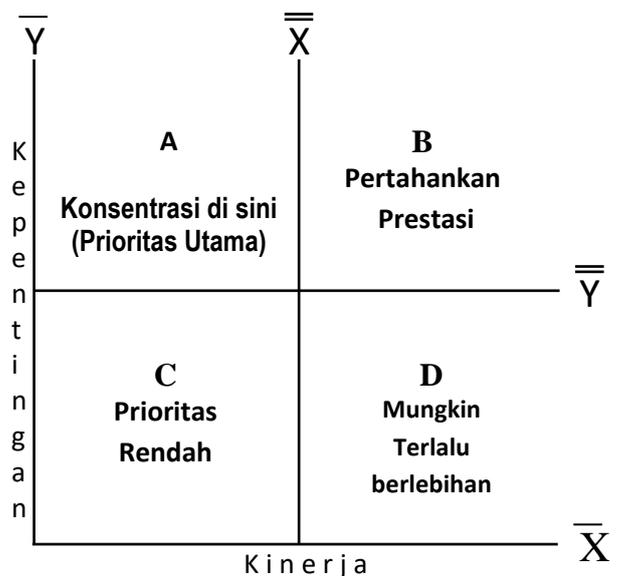
$\bar{X}$  = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata dari seluruh faktor kepentingan

dengan rumus :

$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K}$	$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K}$
--------------------------------------	--------------------------------------

Dimana K = Jumlah indikator yang mempengaruhi kepuasan



Dengan memasukkan 5 (lima) dimensi variabel kualitas pelayanan ke dalam diagram kartesius, dapat dijelaskan tingkat kepuasan menurut kepentingan peserta dan kinerja lembaga, dengan cara sebagai berikut :

Kuadran A :

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang tingkat harapannya di atas rata-rata akan tetapi kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen, sehingga tingkat kinerja dibawah rata-rata, sehingga kurang memuaskan peserta.

Kuadran B :

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang dianggap oleh peserta di atas rata-rata dan dilaksanakan pihak manajemen dengan baik, kinerja diatas rata-rata, peserta menjadi puas.

Kuadran C :

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang dilakukan dengan pas-pasan oleh pihak manajemen dan tidak dianggap sebagai suatu yang penting oleh peserta.

Kuadran D :

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yang tidak begitu penting oleh peserta, yang dilaksanakan sangat baik oleh pihak manajemen sebagai suatu yang sangat berlebihan.

Gambaran mengenai hasil penelitian yang diinterpretasikan berdasarkan data penyebaran kuesioner yang telah diolah secara statistik (transformasi kualitatif menjadi data kuantitatif). Kuesioner/angket dalam penelitian ini termasuk ke dalam data primer, hasilnya dapat dilihat pada tabel 1. berikut :

## **6. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **6.1 Deskripsi Data**

Tabel 1. Hasil kuesioner

FAKTOR KUALITAS PELAYANAN	HARAPAN / KEPENTINGAN (Y)					KINERJA YANG DIBERIKAN (X)					KEPUASAN PELANGGAN (Y2)				
	SP	P	CP	TP	STP	SB	B	CB	TB	STB	SPs	Ps	CPs	TPs	STPs
1	49	33	14	0	1	6	39	47	3	2	7	25	55	7	3
2	52	22	17	5	1	7	29	48	13	0	6	23	50	17	1
3	46	30	16	5	0	12	33	36	13	3	13	27	36	18	3
4	51	30	13	3	0	8	31	44	13	1	12	22	45	18	0
5	47	28	20	2	0	9	39	38	10	1	7	33	45	12	0
6	46	29	19	3	0	8	25	49	14	1	7	27	46	16	1
7	53	25	16	3	0	13	20	47	15	2	10	25	42	18	2
8	58	27	10	2	0	17	31	42	7	0	12	29	45	11	0
9	55	26	14	2	0	15	32	46	4	0	12	29	51	5	0
10	49	33	13	1	1	13	46	33	5	0	13	37	36	11	0
11	49	28	15	4	1	9	30	38	19	1	9	31	42	14	1
12	53	26	16	2	0	14	37	42	4	0	15	36	36	10	0
13	48	27	20	2	0	12	33	45	6	1	11	33	43	9	1
14	51	27	13	5	1	11	32	46	6	2	9	29	47	11	1
15	60	23	12	2	0	13	31	39	10	4	10	29	40	13	5
16	56	25	12	4	0	14	30	35	14	4	9	26	36	22	4
17	55	27	13	2	0	7	30	48	10	2	7	34	41	12	3
18	59	14	21	2	1	10	32	42	8	5	9	28	44	12	4
19	54	25	15	1	2	15	36	41	4	1	17	36	39	5	0
20	50	26	18	2	1	14	44	34	4	1	12	41	36	7	1

Berdasarkan tabel 1, maka data diolah sesuai dengan formula yang telah dikemukakan dalam metode analisis data. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel 2. berikut :

Tabel 2. Hasil pengolahan data

INDIKATOR/DIMENSI		Y <sub>1</sub>	X	Y <sub>2</sub>	$\bar{Y}_1$	$\bar{X}$	T <sub>ki</sub>				
1	RELIABILITY	420	335	317	4.3	4.3	3.5	3.4	79.8	78.9	
2		410	321	307	4.2				3.3		78.3
3		408	329	320	4.2				3.4		80.6
4		420	323	319	4.3				3.3		76.9
5	RESPONSIVE	411	336	326	4.2	4.3	3.5	3.3	81.8	78.3	
6		409	316	314	4.2				3.3		77.3
7		419	318	314	4.3				3.3		75.9
8	ASSURANCE	432	349	333	4.5	4.3	3.6	3.5	80.8	81.4	
9		425	349	339	4.4				3.6		82.1
10		419	358	343	4.3				3.7		85.5
11		411	318	324	4.2				3.3		77.4
12	EMPHATY	421	352	347	4.3	4.3	3.6	3.5	83.6	82.4	
13		412	340	335	4.3				3.5		82.5
14		413	335	325	4.3				3.5		81.1
15	TANGIBLES	432	330	317	4.5	4.4	3.4	3.5	76.4	79.4	
16		424	327	305	4.4				3.4		77.1
17		426	321	321	4.4				3.3		75.4
18		419	325	317	4.3				3.4		77.6
19		419	351	356	4.3				3.6		83.8
20		413	357	347	4.3				3.7		86.4
						$\bar{Y} = 4,3$	$\bar{X} = 3,5$				

## 6.2 Analisis Product Moment

Pada tabel 6.2 ditampilkan nilai masing-masing indikator Kinerja (X) dan Kepuasan (Y<sub>2</sub>). Berdasarkan data tersebut

dapat dicari dampak Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan rumus Product Moment dan menggunakan software Microsoft Office

Excel. Hasil pengolahan data diperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,9.

Nilai  $r$  sebesar 0,9 menyatakan bahwa hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan (Kinerja) yang diberikan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

### 6.3 Analisis Indikator

- 1) Tingkat penilaian peserta pada kesesuaian kurikulum dan materi yang diajarkan dengan kebutuhan sebesar 3,5 , yang menunjukkan kinerja baik. Tingkat kesesuaian sebesar 79,8, hal ini berarti harapan dan kepentingan peserta didik terpenuhi sebesar 79,8 %.
- 2) Penilaian peserta terhadap jadwal dan proses pembelajaran yang akurat sebesar 3,3 (cukup baik). Harapan dan kepentingan tepenuhi sebesar 78,5 %.
- 3) Tingkat penilaian peserta didik terhadap penilaian hasil belajar yang objektif 3,4 (cukup baik). Harapan dan kepentingan terpenuhi sebesar 80,9%.
- 4) Pelaksanaan pendidikan yang tepat waktu diberi nilai oleh peserta sebesar 3,3 (cukup baik). Tingkat kesesuaian tercapai sebesar 77,1 %.
- 5) Kesiagaan petugas administrasi diberi nilai 3,5 yang berarti baik. Tingkat kesesuaian tercapai sebesar 81,8 %.
- 6) Memberikan informasi secara jelas dan cepat mendapat nilai 3,3 (cukup baik). Kesesuaian terhadap harapan dan kepentingan tercapai sebesar 77,5 %.
- 7) Penilaian peserta terhadap memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan sebesar 3,3 (cukup baik). Tingkat kesesuaian diperoleh sebesar 76,1 %.
- 8) Kompetensi keilmuan yang dimiliki dosen/instruktur diberi nilai sebesar 3,6 (baik). Tingkat kesesuaian sebesar 80,8 %.
- 9) Penilaian peserta terhadap penguasaan metode mengajar para dosen/instruktur sebesar 3,6 (baik). Tingkat kesesuaian sebesar 82,1 %.
- 10) Pengendalian emosi para instruktur/dosen mendapaaat nilai sebesar 3,7 (baik). Tingkat kesesuaian sebesar 85,7 %.
- 11) Penilaian peserta terhadap kesopanan dan respek petugas administrasi sebesar 3,3 (cukup baik). Harapan dan kepentingan tercapai sebesar 77,4 %.
- 12) Keakraban dosen/instruktur diberi nilai 3,6 (baik). Tingkat kesesuaian sebesar 83,8 %.
- 13) Penilaian peserta terhadap keramahan petugas administrasi sebesar 3,5 yang berarti baik. Tingkat kesesuaian sebesar 82,5 %.
- 14) Kepedulian dan perhatian khusus dari dosen/instruktur terhadap siswa yang membutuhkan perhatian khusus mendapat nilai 3,5 (baik). Tingkat kesesuaian sebesar 81,1 %.
- 15) Kelengkapan sarana praktik (laboratorium) diberi nilai 3,4 (cukup baik). Harapan dan kepentingan peserta didik terpenuhi sebesar 77,1 %.
- 16) Penilaian peserta terhadap kecanggihan alat praktik sebesar 3,4 (cukup baik). Tingkat kesesuaian harapan dan kepentingan sebesar 77,6 %.
- 17) Tersedianya alat bantu mengajar (multimedia) diberi nilai sebesar 3,3 (cukup baik). Tingkat Harapan dan kepentingan terpebuhi sebesar 75,4%.

- 18) Penilaian terhadap kebersihan dan kenyamanan kelas/gedung sebesar 3,4 (cukup baik). Kesesuaian terhadap harapan dan kepentingan terpenuhi sebesar 78,0 %.
- 19) Kerapihan dan kesimpatikan dosen/instruktur diberi nilai 3,6 (baik). Tingkat kesesuaian terhadap kepentingan dan harapan terpenuhi sebesar 83,8 %.
- 20) Penilaian peserta terhadap kerapihan dan kesimpatikan petugas administrasi sebesar 3,7 (baik). Tingkat kesesuaian sebesar 86,4 %.

Kinerja yang diberikan terhadap keseluruhan indikator adalah rata-rata 3,5 yang berarti bahwa secara umum kinerja yang diberikan adalah baik. Tingkat kesesuaian secara umum rata-rata sebesar 80,17, hal ini berarti terpenuhinya harapan dan kepentingan peserta tercapai sebesar 80,17 %.

#### **6.4 Analisis Dimensi**

- 1) Keandalan (reliability) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Dari tabel 6.2 dapat dilihat nilai kinerja reliability sebesar 3,4 hal ini menunjukkan kinerja yang diberikan cukup baik. Tingkat kesesuaian sebesar 79,1 hal ini berarti harapan dan kepentingan peserta didik telah terpenuhi sebesar 78,9 %.
- 2) Daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan dengan cepat. Dari tabel 6.2 terlihat bahwa nilai yang diberikan peserta

sebesar 3,3 yang artinya kinerja yang diberikan cukup baik. Harapan dan kepentingan peserta didik terpenuhi sebesar 78,5 %.

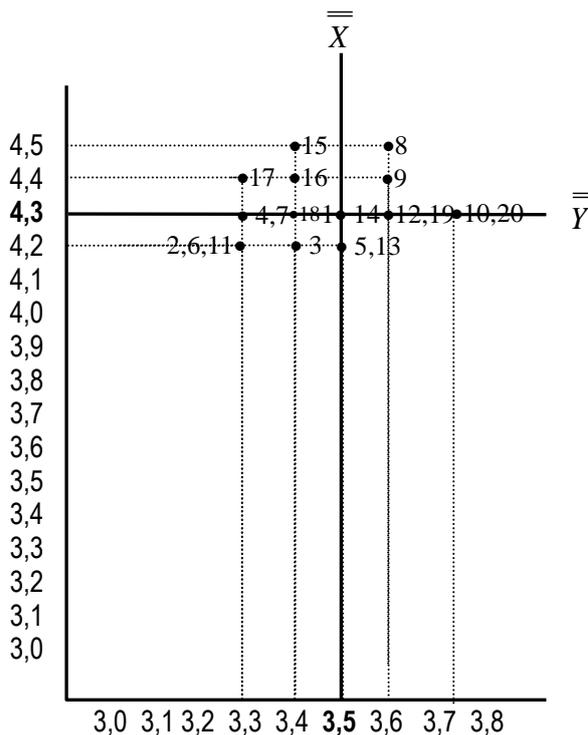
- 3) Kepastian (assurance) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan. Dalam hal ini penilaian yang diberikan peserta adalah sebesar 3,5 yang berarti kinerja yang diberikan baik. Harapan dan kepentingan peserta tercapai sebesar 81,5 %.
- 4) Empati (emphaty) adalah kesediaan untuk peduli, member perhatian pribadi bagi peserta didik. Penilaian yang diberikan peserta terhadap dimensi ini adalah sebesar 3,5 yang berarti baik. Tingkat kesesuaian terpenuhi sebesar 82,5 %.
- 5) Berwujud (tangibles) merupakan penampilan fisik, baik fasilitas maupun personel. Penilaian peserta terhadap dimensi ini sebesar 3,5 yang menunjukkan kinerja yang diberikan baik. Tingkat kesesuaian terpenuhi sebesar 79,9 %.

Analisis terhadap penilaian keseluruhan dimensi rata-rata sebesar 3,5. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja yang diberikan dari keseluruhan dimensi adalah baik. Tingkat kesesuaian seluruh dimensi rata-rata sebesar 80,2 yang berarti bahwa harapan dan kepentingan peserta didik terhadap keseluruhan dimensi tercapai sebesar 80,2 %.

#### **6.5 Analisis Diagram Kartesius**

Berdasarkan tabel 6.1, skor-skor indikator harapan/kepentingan dan kinerja

yang diberikan, dapat ditransformasikan ke dalam diagram kartesius sebagai berikut :



Berdasarkan diagram kartesius di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Kuadran 1, pada kuadran ini ditunjukkan faktor jasa yang dianggap penting oleh peserta didik, namun kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen. Faktor jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah indikator no. 4, 7, 15, 16, 17 dan 18.
- 2) Kuadran 2, kuadran ini menunjukkan faktor kualitas jasa yang dianggap oleh peserta didik penting dan dilaksanakan oleh manajemen dengan baik. Indikator

kualitas jasa yang berada pada kuadran ini adalah no. 1, 8, 9, 10, 12, 14, 19 dan 20.

- 3) Kuadran 3, pada kuadran ini menunjukkan faktor kualitas jasa yang dianggap oleh peserta didik tidak penting dan dilaksanakan oleh manajemen biasa-biasa saja. Faktor-faktor kualitas jasa yang berada pada kuadran ini adalah indikator no. 2, 3, 6 dan 11.
- 4) Kuadran 4, kuadran ini menunjukkan faktor kualitas jasa yang dianggap oleh peserta didik tidak penting namun dilaksanakan sangat baik oleh manajemen. Faktor-faktor kualitas jasa yang berada pada kuadran ini adalah indikator no. 5 dan 13.

## 7. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa pendidikan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan (peserta didik). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan (kinerja) maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan, sebaliknya semakin rendah tingkat pelayanan yang diberikan maka semakin rendah tingkat kepuasan.

Dalam memilih kualitas pelayanan berdasarkan kepentingan/harapan peserta didik lebih mengutamakan indikator no. 8 yaitu kompetensi keilmuan yang dimiliki dosen/instruktur. Sedangkan dimensi yang menjadi harapan/kepentingan utama peserta didik adalah dimensi tangibles, yaitu penilaian fisik personel maupun fasilitas fisik gedung, sarana pendidikan (lab & perlengkapan praktek), fasilitas

pembelajaran (multimedia), perpustakaan, sarana serta prasarana lainnya.

Terdapat 6 indikator yang dianggap oleh peserta dilaksanakan oleh pihak manajemen biasa-biasa saja namun oleh peserta dianggap penting. Untuk itu manajemen sebaiknya berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja pada ke enam indikator tersebut.

Terdapat 8 indikator yang dianggap penting oleh peserta didik dan dilaksanakan dengan baik oleh manajemen. Untuk itu pihak manajemen tetap mempertahankan kinerja yang diberikan.

Berdasarkan skor rata-rata keseluruhan indikator pelayanan yang diberikan, peserta didik memberikan nilai secara umum kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen adalah baik. Hal ini dapat memberikan nilai positif terhadap eksistensi lembaga dalam menghadapi persaingan global bidang jasa pendidikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, H. Buchari. 2003. **Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan**. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsini. 1993. **Prosedur Penelitian**. Jakarta : Rineka Cipta.
- As'ad, Mohamad. 1991. **Seri Ilmu Sumber Daya Manusia : Psikologi Industri**. Yogyakarta : Liberty
- Lupiyoadi, Rambat 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Dan Praktik**. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto ; Winarsih, Atik Septi. 2005. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rochaety, Eti; Rahayuningsih, Pontjorini; Yanti, Prima Gusti. 2005. **Sistem Informasi Manajemen Pendidikan**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sagala, H Syaiful. 2000. **Administrasi Pendidikan Kontemporer**.
- Sagala, H. Syaiful. 2003. **Konsep Dan Makna Pembelajaran**. Bandung: Alfabeta.
- Subana, M; Sudrajat, S. 2001. **Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah**.
- Sugiyono. 2005. **Memahami Penelitian Kualitatif**. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono,2005. **Statiska Untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta
- Sumarsono, H.M. Sonny. 2004. **Metode Riset Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Supranto, J. 2002. **Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yamin, Martinis, H . **Strategi Pembelajaran Berbasis Kompetensi**. Jakarta: Gaung Persada
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang **Sistem Pendidikan Nasional**.