

---

## Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di MTS Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran

Dewanti Nurul Azizah<sup>1</sup>, Nurdin<sup>2</sup>, Albet Maydiantoro<sup>3</sup>  
Pendidikan Ekonomi, P. IPS FKIP Universitas Lampung  
Jalan Prof. Dr. Soemantri Brodjonegoro, No.1 Bandar Lampung

---

### Abstrak

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi penelitian ini adalah siswa kelas VII-IX MT Mathath'ul Anwar Pesawaran 2019-2020. Dalam studi ini, 90 orang digunakan. Pengambilan sampel ditentukan dengan probability sampling dengan menggunakan metode simple random sampling. Sehingga jumlah sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 73 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah uji hipotesis parsial uji t dan uji F. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dan investigasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di MTs Mathla'ul Anwar Pesawaran, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

**Kata Kunci:** Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Siswa, MTs Mathla'ul Anwar.

---

### Pendahuluan

Dengan perkembangan teknologi yang terus menerus, persaingan untuk mendapatkan layanan pendidikan yang berkualitas menjadi semakin ketat. Semakin ketat persaingan, setiap organisasi harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, sekolah harus mengembangkan strategi pemasaran layanan, seperti peningkatan kualitas layanan yang diberikan sekolah. Strategi pemasaran yang ditunjukkan dalam memenuhi kebutuhan konsumen (dalam hal ini mahasiswa) antara lain meningkatkan kualitas layanan.

Menurut Komariah & Triatna (dalam Ambarwati, 2009), organisasi sekolah juga perlu memperhatikan kemampuan dalam memberikan layanan yang berkualitas, karena masyarakat pengguna jasa pendidikan akan memilih layanan pendidikan terbaik di antara layanan pendidikan yang diberikan. Oleh karena itu, sekolah yang berkualitas buruk pada akhirnya akan kehilangan kualifikasi penerimaan, mengurangi kepercayaan publik, dan tidak ada hubungannya dengan lulusan. Di sisi lain, sekolah yang bermutu tinggi selalu dicari orang, tidak akan pernah

ditinggalkan begitu saja, dan tidak akan pernah kehilangan pelanggan. Ini ibarat atraksi gula pada semut. Oleh karena itu, sekolah harus berkualitas. dipertahankan dan ditingkatkan.

Sekolah yang akan saya periksa juga perlu memberikan pelayanan yang baik yaitu MTs Mathla'ul Anwar yang disediakan. Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh MTs Mathla'ul Anwar harus ditingkatkan. Fasilitas sekolah ini belum mencukupi, misalnya jumlah kelas yang masih sangat sedikit, belum ada laboratorium penunjang kegiatan belajar mengajar, dan belum ada lapangan khusus yang bisa digunakan untuk kegiatan olah raga, oleh karena itu semua siswa harus pergi ke ladang dekat rumah tinggal untuk mengambil kelas pendidikan jasmani.

Kualitas pelayanan yang diberikan MTs Mathla'ul Anwar perlu ditingkatkan karena akan mempengaruhi kepuasan siswa. Dengan dukungan sarana dan prasarana yang baik, siswa akan lebih reseptif dalam belajar, sehingga jika dapat memenuhi kebutuhannya akan merasa puas.

Proses pelayanan kualitas pendidikan memerlukan unsur-unsur pendukung yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan siswa terhadap kualitas pelayanan di sekolah.

Lima dimensi kualitas layanan pendidikan meliputi: (1) bukti fisik yang meliputi peralatan, sarana fisik, sarana dan prasarana tenaga pengajar / karyawan; (2) keandalan, yaitu bagaimana sekolah memberikan layanan tanggap; (3) daya tanggap; Artinya, kesediaan pegawai untuk membantu siswa merespon dengan cepat; (4) Menjamin meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan keterpercayaan kepada siswa; (5) Pertimbangan, mampu mengkomunikasikan dan memahami kebutuhan siswa dengan baik (Zip Tono's Zeithaml, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa, guna meningkatkan kualitas pelayanan sekolah di masa yang akan datang.

## **1. Landasan Teori**

### **a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan kinerja ekonomi yang diharapkan konsumen dari penawaran, dalam hal ini kendali sempurna adalah untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta memberikan ketepatan guna menyeimbangkan harapan pelanggan. siswa. "Kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelayanan dan persepsi kinerja sebenarnya" (Chaniotakis dan Lymperopoulos, Armanto, 2018: 3).

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas layanan merupakan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan suatu penyedia layanan dalam memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan harapan pelanggan (dalam hal ini untuk mahasiswa). "Metrik pengambilan keputusan pelanggan dalam lima dimensi kualitas layanan konsisten dengan apa yang dikatakan pelanggan, yaitu: 1) berwujud (bukti fisik), 2) keandalan, 3) daya tanggap (kemampuan respons), 4) jaminan, 5) Humility (empati) (Zeithaml dalam Arief, 2018: 135).

c. Kepuasan Siswa

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang berupa kebahagiaan atau kekecewaan yang merepresentasikan perbandingan antara kinerja produk jasa yang diterima dengan produk yang diharapkan (Kotler dalam Lupiyoadi, 2018: 228).

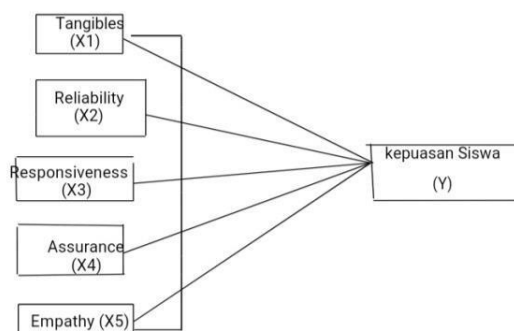
d. Pengukuran Kepuasan Siswa

Metrik ini perlu digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh seorang siswa, jika siswa tersebut puas pasti akan berdampak positif bagi institusi pendidikan, namun sebaliknya jika siswa tersebut tidak puas maka akan mengarah pada untuk penurunan pengalaman sekolah. Di kalangan peminat, hal itu akan berdampak pada keuntungan bahkan bisa mengalami kerugian.

Ada empat cara untuk mengukur kepuasan: 1) Sistem pengaduan dan saran; 2) Ghost shopping; 3) Analisis kehilangan pelanggan; 4) Survei kepuasan pelanggan (Kotler dalam Prihastono, 2012: 4).

e. Paradigma Penelitian

Berdasarkan pendahuluan dapat dibuat paradigma penelitian untuk bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sebagai variabel exogen, kepuasan siswa (Y) sebagai variabel endogen sebagai berikut.



**Gambar 1.** Paradigma Penelitian

## 2. Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif verifikatif yang menggunakan metode bedah mayat dan survei. "Metode ex post berasal dari hal-hal yang dilakukan setelah terjadinya fakta, sehingga penelitian ini disebut dengan renungan. Penelitian ini biasanya disebut juga setelah fakta atau setelah fakta" (Sukardi, 2012: 165). Metode investigasi merupakan kegiatan penelitian yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dengan tiga tujuan penting pada suatu titik, yaitu mendeskripsikan keadaan alamiah saat ini dari makhluk hidup, mengukur keadaan saat ini yang dibandingkan, dan menentukan hubungan antara hal-hal yang ada. antara peristiwa tertentu. Hubungan. "(Sukardi, 2012 .: 193). Menurut Sudaryono (2013: 20) variabel penelitian adalah segala bentuk variabel yang akan ditentukan oleh peneliti sehingga dapat diperoleh informasi mengenai variabel tersebut dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan. Jenis variabel dalam penelitian ini ada 3, yaitu:

### a. Variable Eksogen

Variabel independen atau variabel yang mempengaruhi (prediktor) adalah variabel yang menyebabkan variabel lain berubah. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah bukti fisik (X1), reliabilitas (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5).

### b. Variabel Endogen

Variabel endogen atau dependen disebut variabel yang terpengaruh (variabel yang menerima perubahan dari variabel yang berubah dari variabel yang berpengaruh). Variabel endogen dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa (Y). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling melalui simple random sampling. Teknologi pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, pencatatan, dan survei kuesioner untuk mengimplementasikan sistem pengisian pertanyaan atau pernyataan yang peneliti ajukan kepada pihak terkait.

## 3. Hasil

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut.

- a. Satu jenis. Bukti fisik parsial / tunggal (X1) MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran berdampak terhadap kepuasan siswa.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,214 > 1,667$  dan sig membuktikannya.  $0,002 < 0,05$ ,  $H_0$  ditolak, dan  $H_1$  diterima.
- b. Di MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran secara sebagian / individu keandalan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan siswa.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,236 > 1,667$  dan sig membuktikannya.  $0,029 < 0,05$ , tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ .

- c. C. Di MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran, sebagian / individu responsivitas (X3) berpengaruh terhadap kepuasan siswa.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,259 > 1,667$  dan sig membuktikan hal ini.  $0,002 < 0,05$ ,  $H_0$  ditolak, dan  $H_1$  diterima.
- d. d. Kepuasan siswa (sebagian / sebagian) di MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran School terjamin (X4).  $t_{count} > t_{table}$  or  $2.055 > 1.667$  dan sig membuktikan hal ini.  $0,044 < 0,05$ , tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ .
- e. Secara parsial/sendiri-sendiri terdapat pengaruh empati (X5) terhadap kepuasan siswa di MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran. Hal ini dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $5,475 > 1,667$  dan sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima.
- f. Ada pengaruh secara simultan antara variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan siswa di MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran, hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $24,487 > 2,35$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

#### 4. PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis pada bagian sebelumnya dijelaskan di bawah ini.

Satu jenis. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan siswa MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran.

Bukti fisik dalam penelitian ini cukup baik, namun salah satu indikatornya masih menunjukkan nilai yang cukup baik, yaitu pada indikator “kelas nyaman dan baik” masalah kelas harus diperhatikan karena kelas merupakan salah satu muatan penting dalam pembelajaran. dukung. Proses pembelajaran agar bisa terlaksana dengan baik. Menurut Lupiyoadi (2013: 229), bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, termasuk penampilan dan infrastruktur yang dimiliki oleh masing-masing perusahaan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas produk dan layanan. Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa bukti fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

- a. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan siswa di MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran.

Reliabilitas penelitian ini juga termasuk dalam kategori baik, namun masih mendapatkan hasil yang baik pada salah satu indikatornya yaitu indikator “kegiatan belajar tepat waktu”. Menurut siswa, kedisiplinan dosen dan staf MTs Mathla'ul Anwar Pesawaran sangat baik, namun

kegiatan pembelajaran tidak selalu dilakukan tepat waktu, sehingga sebagian siswa masih mengatakan sering ada waktu luang untuk perkuliahan, dan fakultas. terlambat. sekolah. “Reliabilitas adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat sejak awal dan mampu memberikan layanan secara tepat waktu” (Zeithaml dalam Tjiptono, 2018: 137). Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa dimensi kehandalan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

- b. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Siswa di MTs Mathla’ul Anwar Seribu Pesawaran.

Daya tanggap dalam penelitian ini juga termasuk dalam kategori baik, namun masih memiliki nilai yang baik pada suatu indikator yaitu indikator “kecepatan dosen dan karyawan dalam merespon keluhan mahasiswa”. Dalam penelitian yang saya lakukan, masih ada beberapa siswa yang menilai bahwa sekolah tidak menanggapi keluhan siswa, sebagai lembaga pendidikan harus bisa bertindak cepat agar siswa puas dengan pelayanan yang diberikan sekolah. Menurut Abdul Majid Suharto (2009: 60) kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, salah satunya dengan menanggapi keluhan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa dimensi ketanggapan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

- c. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan siswa di MTs Mathla’ul Anwar Seribu Pesawaran.

Penjaminan dalam penelitian ini juga termasuk dalam kategori baik Reaksi positif siswa adalah bahwa kemampuan staf terutama kemampuan staf pengajar digunakan sebagai salah satu indikator penjaminan. Bisa dikatakan dosen yang berkualitas telah memenuhi ekspektasi mahasiswa. Dapat dikatakan bahwa variabel penjaminan yang diberikan sekolah kepada siswa tidak hanya harus menjamin tetapi juga terus ditingkatkan, tidak hanya untuk menjamin keamanan, tetapi juga untuk menjamin kualitas tenaga pengajar. Membuat siswa merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan sekolah. Menurut Fandy Tjiptono (2010), jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan kepercayaan yang dimiliki oleh karyawan. Berdasarkan uraian di atas terlihat bahwa skala pelayanan penjaminan mutu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

- d. Pengaruh empati terhadap kepuasan siswa di MTs Mathla’ul Anwar Seribu Pesawaran.

Dalam kajian dimensi empati menunjukkan hubungan antara mahasiswa dan dosen, khususnya hubungan dosen dan karyawan yang secara langsung memberikan layanan pendidikan kepada mahasiswa. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel empati

memiliki nilai yang lebih besar dalam penelitian, sehingga empati sekolah terhadap siswa harus dijaga, karena dengan adanya perhatian sekolah siswa akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan meningkatkan keuntungannya. sekolah. Menurut Majid Suharto Abdul (2009: 60), sejauh menyangkut kualitas pelayanan prima, paling tidak harus ada tiga hal utama, yaitu sikap dan cara yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pelanggan, dan berusaha sebaik-baiknya. bertujuan untuk memenuhi tujuan standar layanan pelanggan tertentu. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan empati merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa.

- e. Pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan siswa di MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran.

Lembaga pendidikan yang dapat secara terus menerus meningkatkan segala aspek kualitas pelayanan, maka lembaga pendidikan tersebut akan selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan siswa. Peningkatan jangkauan kualitas layanan bagi mahasiswa tentunya akan memuaskan mahasiswa. Kepuasan peserta didik merupakan salah satu tujuan lembaga pendidikan yang akan memungkinkan lembaga pendidikan tersebut tetap terjaga keberlangsungannya. Siswa yang merasa puas saat menggunakan layanan yang diberikan sekolah akan merasa bahwa layanan yang diberikan sekolah sesuai dengan harapan siswa. Menurut Fandy Tjiptono (2018: 113), kualitas layanan telah memberikan kontribusi penting bagi terciptanya diferensiasi, positioning dan strategi bersaing untuk setiap organisasi pemasaran. Oleh karena itu, pengukuran kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa sangatlah penting dalam menjaga eksistensi sekolah. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa.

## 5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan kasih sayang MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawarans berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Oleh karena itu, sekolah harus meningkatkan cakupan kualitas layanan agar lebih banyak siswa yang dapat mendaftar di MTs Mathla'ul Anwar Seribu Pesawaran dan menjaga citra sekolah yang baik.

## 6. Daftar Pustaka

Ambarwati, Agatha. 2009. *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan*. (skripsi). Universitas Sanata Darma Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2018). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

- Armanto, Dwi. 2018. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play*. Jurnal Manajemen Unud. 7(3): 1282-1309.
- Arief. 2018. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prihastono, Endro. 2012. *Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web*. Jurnal Dinamika Teknik. 4(1): 14-24.
- Sukardi. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Abdul Majid, Suharto. (2009). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2010). *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta: C.V Andi Offset.