

PENGARUH MUTU LAYANAN GURU DAN BIAYA PRIBADI TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SMP SWASTA SE-KOTA TASIKMALAYA

Oleh:

Ai Hilyatul Halimah, S.Pd (ahilyatulupie@gmail.com)

Prof. Dr. H. Munir, M.IT (munir@upi.edu)

Abstrak

Kepuasan siswa merupakan target akhir dari sebuah proses pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, yang ditandai sikap siswa yang memperlihatkan rasa senang karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima. Pada hakikatnya, penelitian ini mengkaji tentang besaran pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya, maka dari itu siswa sebagai objek penelitiannya yang merasakan langsung kondisi dari kepuasan tersebut. Tujuan penelitian adalah mengetahui besaran pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan pendekatan kuantitatif melalui analisis deskriptif dengan korelasional dan regresi. Data diambil dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya. Sampel penelitian menggunakan teknik Proportionate Stratified Random Sampling. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa mutu layanan guru pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori sangat tinggi, biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori tinggi, kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori tinggi, serta terdapat pengaruh dari mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa dalam kategori sedang dan terdapat pengaruh dari biaya pribadi terhadap kepuasan siswa dalam kategori rendah. Kemudian pengaruh dari mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa dalam kategori sedang. Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa hal yang perlu direkomendasikan dalam upaya mencapai kepuasan siswa. Mutu layanan guru yang selalu cepat tanggap dalam menangani siswa harus dipertahankan dan ditingkatkan, Biaya pribadi disesuaikan dengan kebutuhan siswa khususnya pada sekolah berasrama (boarding school) untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari. Kepuasan siswa merupakan hal yang perlu diperhatikan bagi lembaga pendidikan, karena keberhasilan lembaga persekolahan dapat dilihat dari sudut dan tingkat kepuasan dari pelanggannya.

Kata kunci: Mutu layanan guru, biaya pribadi, kepuasan siswa.

Abstract

Student satisfaction is the ultimate target of a process of teaching and learning activities, which characterized the attitude of students who show a sense of pleasure because of the suitability between what is expected and required by the accepted reality. In essence, this research examines the amount of influence between quality of service of teachers in junior high and personal cost of private school in Tasikmalaya, therefore the student as an object of research that directly sense the conditions of satisfaction. The purpose of research is knowing the amount of influence the quality of service of teachers and the personal cost to the satisfaction of the students. The method used in this study is a quantitative approach through a survey with a descriptive correlational analysis and regression. Data taken by using the questionnaire. The population in this study are students of private junior high school in Tasikmalaya. Samples taken from this study using the Proportionate Stratified Random Sampling technique. As a results of this study found that the quality of service of teachers in the Private Junior high School entire Tasikmalaya are very high category, personal cost is high category, students satisfaction are the high category, and there are significant of the quality of service of teachers to student satisfaction in the medium category, and there is the influence of the personal cost to the satisfaction of the students in the low category. Then the effect of teacher quality service and personal expenses for student satisfaction in the medium category. Based on these results, a few things need to be recommended in order to achieve student satisfaction. Teacher quality service that is always responsive in dealing with students should be maintained and enhanced, personalized fee appropriated to the needs of students, especially at boarding school (boarding school) to fulfill the daily needs. Student satisfaction must be concerned for educational institutions, because of the success of institutional schooling can be viewed from the one point of view and the level of satisfaction of its customers.

Keywords: Quality of teachers, personal cost, student satisfaction.

Latar Belakang

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang memerlukan pengelolaan yang baik, untuk mencapai mutu pendidikan yang berkualitas dan pada prosesnya akan menciptakan pola pengelolaan secara efektif dan efisien. Maka dari itu, administrasi pendidikan sebagai keseluruhan proses kerjasama dengan memanfaatkan semua sumber personil dan materil yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien diharapkan dapat mewujudkannya. Konsep manajemen peserta didik disini yang menjadi bahan kajian untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam mencapai kepuasan siswa, karena didalam manajemen peserta didik ini terdapat pelayanan-pelayanan yang seyogianya dilaksanakan oleh para pemangku pendidikan, terutama guru sebagai sentral yang secara aktif menghadiri situasi kelas secara kontinu.

Partisipasi guru dalam pelayanan peserta didik sudah merupakan kewajiban dan tanggung jawab guru secara formal. Pelayanan peserta didik perlu penanganan secara serius, karena peserta didik adalah warga sekolah yang menjadi tujuan akhir sebagai "output" atau keluaran yang perlu dipertahankan kualitasnya/lulusannya. Fokus pelayanan peserta didik dari guru bersumber dari kebutuhan peserta didik setiap saat mereka memperoleh pelajaran, baik berupa teori yang ada hubungannya dengan kehidupan sehari-hari.

Menurut Sa'ud (2008:85) keberhasilan lembaga persekolahan dapat dilihat dari sudut dan tingkat kepuasan dari pelanggannya, yaitu pelanggan sekolah yang dikategorikan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Hal ini memberikan arti bahwa ukuran sebuah keberhasilan sekolah dapat dilihat dari layanan yang diberikannya. Apakah layanan yang diberikan itu berada pada taraf yang sama atau sesuai dengan harapan pelanggan atau bahkan melebihi, seperti apa yang diharapkan oleh pelanggannya. Selain itu, Alma (2008:13) mengemukakan bahwa apabila kita melihat lembaga pendidikan dari kacamata sebuah *corporate*, maka lembaga pendidikan ini adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen. Maka dari itu, lembaga pendidikan ini seyogianya memperhatikan kepuasan dari pelanggan itu sendiri yaitu peserta didik/ siswa, kinerja lembaga dan mutu layanan dari lembaga tersebut. Sedangkan Sopiadin (2010:33) mengemukakan bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Pada prosesnya, sebab-sebab timbulnya ketidak puasan menurut Sopiadin (2010:34)

diantaranya adalah (1) tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, (2) layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, (3) perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, (4) suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, (5) kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, (6) prestasi siswa yang rendah.

Fakta di lapangan menurut surat kabar **tribunnews Tasikmalaya**. Sejumlah SMP Negeri di Kota Tasikmalaya tampaknya kurang diminati. "Masih banyak SMP Negeri yang kekurangan siswa pada PPDB tahun ajaran sekarang ini. Kami beri waktu sepanjang masih memenuhi daya tampung itu sesuai petunjuk teknis PPDB," kata Dani, Senin (24/6/2013). Salah satu penyebab kurangnya minat meneruskan pendidikan di kedelapan SMP Negeri tersebut, diduga karena faktor keinginan para orang tua ingin menyekolahkan anaknya di sekolah favorit yaitu kebanyakan ke SMP Swasta yang menawarkan lebih bagus dari segi pelayanannya. Jumlah lulusan SD/MI di Kota Tasikmalaya mencapai 11.522 murid. Dengan melihat banyaknya lulusan SD/MI ini, diharapkan semua lulusan itu meneruskan sekolah ke SMP Negeri maupun swasta. Sehingga tidak ada lagi SMP sederajat yang kekurangan siswa. Persentase jumlah siswa SMP swasta dari tahun ke tahun meningkat, mencapai 20%.

Selain itu, dalam biaya pribadi menurut hasil penelitian Pusat Penelitian Kebijakan Balitbang Depdiknas (2004) menemukan, besaran biaya satuan pendidikan keseluruhan di SD sebagian besar (73,53%) menjadi beban orangtua. Demikian pula biaya satuan pendidikan keseluruhan SMP (70,88%) masih menjadi tanggungan orangtua siswa. Sementara persentase yang ditanggung pemerintah lebih kecil. Tingginya biaya pendidikan yang ditanggung orangtua disebabkan banyaknya komponen biaya pendidikan yang menjadi beban orangtua, seperti biaya transportasi bagi siswa, biaya pembelian seragam. Alokasi anggaran pendidikan dari pemerintah lebih banyak dialokasikan untuk komponen biaya penunjang, yang menyangkut penyediaan sarana dan prasarana, seperti gaji guru, pengembangan fisik sekolah, pengadaan buku pelajaran.

Fenomena pendidikan yang menyedot biaya begitu besar dari masyarakat ini sering kita jumpai saat pendaftaran siswa baru (PSB) di tiap awal tahun pelajaran. Orangtua siswa pun dibuat meradang mengenai biaya yang harus ditanggung dalam menyekolahkan anaknya. Memang harus diakui pemerintah tak lepas tangan membiayai pendidikan. Untuk pendidikan khusus siswa SD-SMP, Pemerintah telah menggulirkan program Bantuan

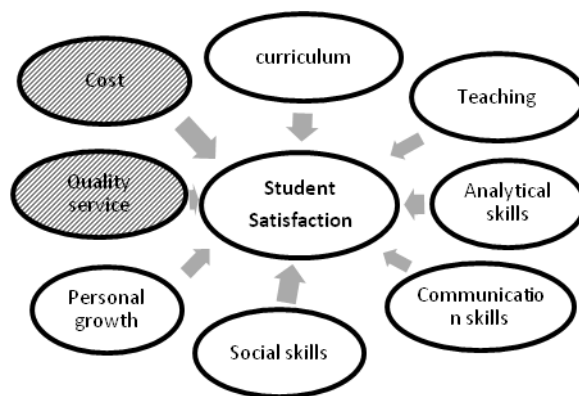
Operasional Sekolah (BOS) untuk meringankan beban masyarakat miskin. Namun demikian, besaran dana BOS tetaplah terbatas. Apalagi jika berbicara dana BOS khusus buku yang masih minim untuk membeli satu buku pelajaran berkualitas.

Berdasarkan paparan di atas bahwa mutu layanan guru dan biaya pribadi memiliki peranan penting dalam kepuasan siswa. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti secara ilmiah tentang

“Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.”

Identifikasi dan Perumusan Masalah

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa menurut *BC College and Institute Student Outcomes Survey (2003)* sebagai berikut:



Gambar 1.1

Relationship between dimensions of educational experience and satisfaction

Berdasarkan teori di atas, faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa sangat kompleks sekali, adapun dalam penelitian ini saya akan mengambil dua faktor untuk dijadikan sebagai variabel, yaitu mutu layanan (*service quality*) dan biaya (*cost*). Dikarenakan mutu layanan ini yang dikhususkan pada mutu layanan guru sebagai sentral yang secara aktif berhubungan langsung dengan siswa, dan biaya (*cost*) sebagai biaya yang harus dikeluarkan oleh siswa dalam rangka menerima berbagai pelayanan di sekolah.

Adapun pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini mengenai pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa, dari pokok permasalahan tersebut maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana mutu layanan guru pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?
4. Berapa besar pengaruh mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?
5. Berapa besar pengaruh biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?

6. Berapa besar pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya?

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.
2. Tujuan Khusus
Adapun tujuan khusus penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis
 - 1) Kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.
 - 2) Mutu layanan guru pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.
 - 3) Biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.
 - 4) Besarnya pengaruh mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya
 - 5) Besarnya pengaruh biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya
 - 6) Besarnya pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Siswa dalam Konteks Administrasi Pendidikan

Seluruh kegiatan lembaga ataupun organisasi terpusat pada kegiatan administrasi, salah satu

administrasi yang harus diperhatikan adalah administrasi pendidikan. Administrasi merupakan suatu ilmu/aturan untuk menggerakkan berbagai pihak/tingkat untuk mencapai tujuan pendidikan yang produktif dan pendidikan berkualitas dengan mengoptimalkan dan mengintegrasikan sumber-sumber daya material, sumber daya manusia. Sumber informasi komunikasi, sumber fasilitas serta sumber dana pendidikan baik dengan cara merencanakan, mengkomunikasikan, mengkoordinasikan, mengelola, mengimplementasikan dan mengevaluasi tugas-tugas administrasi.

Manajemen peserta didik ini merupakan salah satu garapan administrasi pendidikan di sekolah. Pengelolaan peserta didik merupakan suatu penataan atau pengaturan segala aktivitas yang berkaitan dengan peserta didik, yaitu mulai dari masuknya peserta didik sampai keluarnya peserta didik tersebut dari suatu sekolah atau suatu lembaga. Dengan demikian pengelolaan peserta didik itu bukanlah dalam bentuk pencatatan/pengelolaan data peserta didik saja, melainkan meliputi aspek yang lebih luas, yang secara operasional dapat dipergunakan untuk membantu kelancaran upaya pertumbuhan dan perkembangan peserta didik melalui proses pendidikan di sekolah.

Pada penelitian ini, posisi kepuasan siswa berada pada konsep administrasi pendidikan bagian peserta didik, dimana lingkungannya berada pada sumber daya manusia. Menurut Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Selain itu, peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih lembaga pendidikan mana yang ia sukai, karena kecocokannya dengan keinginan, harapan dan kebutuhannya. Tujuan umum dari manajemen peserta didik adalah mengatur kegiatan-kegiatan peserta didik agar kegiatan-kegiatan tersebut menunjang proses belajar mengajar di sekolah, lebih lanjut, proses belajar mengajar di sekolah dapat berjalan lancar, tertib dan teratur sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan sekolah dan tujuan pendidikan secara keseluruhan. Maka dari itu, untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan dan diharapkan peserta didik diperlukan pola pelayanan sekolah untuk menciptakan kepuasan siswa, dimana siswa merasa senang atas terpenuhinya keinginan dan harapan yang menjadi kebutuhannya.

Kepuasan Siswa

Pengertian Kepuasan Siswa

Pendidikan sebagai industri jasa memusatkan perhatiannya pada kebutuhan pelanggan baik internal maupun eksternal. Pelanggan internal yang perlu

mendapatkan perhatian untuk dipuaskan adalah peserta didik.

Menurut Suhardan (2010:109) kepuasan peserta didik merupakan tujuan dari layanan belajar di sekolah. Anak yang mendapat kepuasan akan terlihat dari sikapnya yang positif terhadap pelajaran yang diterima dari gurunya. Anak menunjukkan sikap positif dalam bentuk perilaku karena telah memperoleh apa yang diinginkannya, mereaksi positif, bebas keluhan terhadap proses mengajar dari gurunya.

Dimensi Kepuasan Siswa

Untuk mengukur kepuasan siswa digunakan tiga indikator yang dikembangkan dari penelitian yang dilakukan oleh Garbarino dan Johnson (2001), Anderson dan Narus (1990) dalam Tjiptono (2001:85) yang meliputi: (1) Senang, artinya secara keseluruhan, menyenangkan hati. Dalam hal ini rasa senang dalam segala bentuk layanan, diantaranya layanan kurikulum, layanan akademik, layanan fasilitas (2) *Share positive information*, artinya mengatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikan ke pihak yang lain. Dalam hal ini setiap siswa akan merekomendasikan teman dan keluarga untuk mengajak sekolah dimana dia bersekolah (3) Tidak complain, artinya tidak mengeluh dengan situasi dan kondisi yang ada dan akan kembali lagi ke tempat yang dirasakan puas pelayanannya, yaitu pelayanan sekolah tersebut.

Mutu Layanan Guru

Pengertian Mutu Layanan Guru

Mengukur mutu layanan dalam konteks pendidikan tentunya tidak terlepas dari upaya meningkatkan mutu pendidikan itu sendiri. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (2008: 105), jasa/pelayanan (*service*) merupakan suatu tindakan-tindakan, proses, dan kinerja. Jasa/pelayanan didefinisikan oleh Lovelock dan Wright (2002) sebagai sebuah tindakan atau kinerja yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan dengan menimbulkan sebuah perubahan yang diinginkan dalam atau untuk kepentingan penerima. Mirip dengan Lovelock dan Wright (2002), Stanton, et al (1991) mengatakan bahwa jasa/pelayanan adalah aktivitas-aktivitas *intangibile* yang dapat diidentifikasi, yang mempunyai tujuan utama dari transaksi yang didesain untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (2000) jasa/pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa/pelayanan bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Dimensi Mutu Layanan Guru

Parasuraman et al dalam Tjiptono (2008:26) juga mengemukakan bahwa ada lima penentu mutu layanan (*Service Quality*), diantaranya :

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi: perpustakaan, labolatrium, lapangan olahraga dan sarana lainnya yang biasa dipakai oleh siswa dalam proses pembelajaran.
2. *Reliability* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Berhubungan dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.
3. *Responsivenees*, keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kesediaan guru untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar mengajar maupun masalah pribadi.
4. *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Kemampuan guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji sekolah terhadap siswa, disamping oleh layanan-layanan lainnya.
5. *Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa dan berupaya ke arah pencapaiannya, salah satunya adalah kepekaan tajam yang dimiliki guru atas kebutuhan siswa.

Biaya Pribadi Konsep Biaya

Biaya pendidikan didefinisikan sebagai nilai rupiah dari seluruh sumber daya baik dalam bentuk natura (barang), pengorbanan peluang, maupun uang, yang dikeluarkan untuk seluruh kegiatan pendidikan.

Biaya pribadi (*private cost*) dan biaya sosial (*social cost*). Biaya pribadi adalah pengeluaran keluarga untuk pendidikan atau dikenal juga pengeluaran rumah tangga (*household expenditure*). Biaya sosial adalah biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk pendidikan, baik melalui sekolah maupun melalui pajak yang dihimpun oleh pemerintah kemudian digunakan untuk membiayai pendidikan. Biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah pada dasarnya termasuk biaya sosial. Ketiga, biaya dalam bentuk uang (*monetary cost*) dan bukan uang (*non-monetary cost*).

Dimensi Biaya Pribadi

Menurut Supriadi (2010:111) dimensi biaya pendidikan terdiri dari:

- 1) Biaya sekolah per siswa
Biaya sekolah per siswa dalam hal ini meliputi: pendaftaran, SPP dan uang saku. Dimana pada setiap awal tahun ajaran baru, setiap siswa dibebankan biaya untuk menunjang proses pembelajaran di sekolah yaitu biaya pendaftaran dan SPP. Untuk uang saku merupakan pengeluaran rutin yang setiap hari dikeluarkan.
- 2) Biaya peralatan dan perlengkapan sekolah.
Biaya peralatan dan perlengkapan sekolah dalam hal ini meliputi: Seragam sekolah, olahraga, buku, alat tulis per siswa. Dimana setiap siswa membutuhkan peralatan dan perlengkapan sekolah untuk menunjang proses pembelajaran.

Sekolah sebagai Organisasi Non-Profit

Organisasi non profit khususnya di bidang pendidikan/persekolahan dalam relilisasi manajemennya tidak difokuskan pada visi, misi dan tujuan yang bersifat finansial dalam bentuk mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya. Dengan kata lain, manajemen di lingkungan organisasi non profit tidak difokuskan pada mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya, tetapi diarahkan pada mendayagunakan eksistensinya agar memberikan manfaat sebesar-besarnya dalam melayani kepentingan dan memenuhi kebutuhan masyarakat di luar organisasinya dalam bidang masing-masing.

Karena tujuan didirikannya organisasi pendidikan adalah untuk mendidik para anggota (atau siswa) di dalamnya, bukan untuk mencari keuntungan (profit). Kalau pun mereka dapat uang, bukan dipakai untuk menguntungkan anggotanya, tetapi hanya sebagai biaya operasional, seperti untuk menggaji pengajar, menyewa ruangan, membeli buku, dan lain-lain.

Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2003:70) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.

Terdapat asumsi yang mendasari penelitian ini, yaitu: (1) jika biaya ringan dan mutu layanan baik akan mempengaruhi kepuasan siswa. (2) sikap guru yang menyenangkan akan membuat siswa puas. (3) persepsi siswa terhadap sekolah yang dapat menimbulkan kepuasan siswa terdiri atas delapan hal, yaitu guru, kinerja sekolah, aktivitas siswa, kedisiplinan siswa, biaya, peluang membuat keputusan, bangunan sekolah, komunikasi dan teman sekolah (4) siswa merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan asumsi diatas, hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh antara mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa.
2. Terdapat pengaruh antara biaya pribadi terhadap kepuasan siswa.
3. Terdapat pengaruh antara mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi dan regresi, baik secara sederhana maupun ganda, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 dan X_2 berpengaruh secara “positif” dan “signifikan” terhadap variabel Y . Adapun besarnya pengaruh masing-masing variabel tersebut dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

- a. Besarnya pengaruh mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa adalah 19,89%.

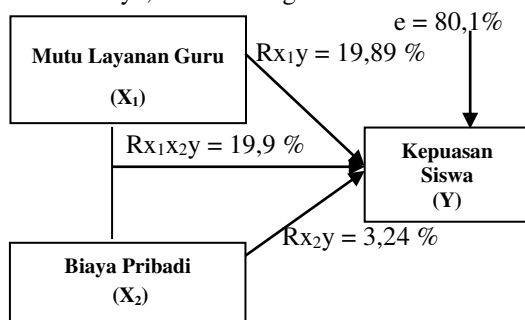
- b. Besarnya pengaruh biaya pribadi terhadap kepuasan siswa adalah 3,24%.
- c. Besarnya pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa adalah 19,9%.

Besarnya pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa adalah sebagai berikut :

Pengaruh antar variable	Koefisien Korelasi (R)	Nilai Persamaan Regresi	Sig.	Nilai F	Koefesien Determinasi	Variabel Lain
X_1 terhadap Y	0,446	$\hat{Y} = 19,380 + 0,324 X_1$	0,000	45,867	19,89%	80,11%
X_2 terhadap Y	0,180	$\hat{Y} = 37,724 + 0,160 X_2$	0,000		3,24%	96,76%
X_1 dan X_2 terhadap Y	0,446	$\hat{Y} = 19,732 + 0,329 X_1 - 0,014 X_2$	0,000		19,9%	80,1%

Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis

Dari tabel tersebut digambarkan struktur pengaruh mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya, adalah sebagai berikut:



Struktur Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y

Menurut gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa itu dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu mutu layanan guru dan biaya pribadi.

Faktor layanan guru menjadi faktor yang sangat dominan dalam mencapai kepuasan siswa. Hal ini didasarkan pada indikatornya bahwa setiap siswa akan senang apabila proses pembelajaran menggunakan metode yang tidak membuat jenuh para siswanya, kemudian dari segi daya tanggap yaitu kesediaan guru untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar

mengajar maupun masalah pribadi. Kemampuan guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji sekolah terhadap siswa, disamping oleh layanan-layanan lainnya. Pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa dan berupaya ke arah pencapaiannya, salah satunya adalah kepekaan tajam yang dimiliki guru atas kebutuhan siswa.

Faktor biaya pribadi menjadi faktor yang sedikit dalam mempengaruhi kepuasan siswa, mengingat bahwa Sekolah Menengah Pertama (SMP) dalam segi biaya mempunyai dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS). Jadi untuk keperluan biaya pribadi disini sealakadarnya. Pengeluaran yang paling besar adalah ketika sekolah swasta yang berbasis *boarding school* dimana biaya tertumpu pada biaya kebutuhan sehari-hari di asrama. Selain itu, sempat berdiskusi dengan kepala sekolah dari SMP Plus Amanah yang mana sekolah itu termasuk sekolah yang sangat favorit di tasikmalaya, biaya pendidikan tidak dihiraukan bagi orangtua siswa, mengingat dengan kehidupan yang serba modern saat ini sangat penting sekali untuk menyekolahkan anaknya di sekolah yang berbasis pesantren, untuk menjadikannya mandiri dan berakhlak mulia.

Kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya

Berdasarkan hasil penelitian dikategorikan bahwa kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota

Tasikmalayamemperoleh hasil tinggi, dapat diartikanbahwa siswa SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya merasakan kepuasan, Hal ini tercermin dari siswa-siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya (1) Senang, (2) Share Positive Information, (3)Tidak komplain.

Hal ini, sebagaimana dikemukakan oleh Garbarino dan Johnson (2001), Anderson dan Narus (1990), dalam Tjiptono (2001:85), yang meliputi: (1) Senang, artinya secara keseluruhan, menyenangkan hati. (2) *Share positive information*, artinya mengatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikan ke pihak yang lain. (3) Tidak komplain, akan kembali lagi ke tempat yang dirasakan puas pelayanannya.

Pada dimensi senang pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada dalam kategori tinggi. Dimana setiap anak menerima pelajaran dari guru dengan rasa suka cita tanpa tegang dan stress, setiap anak menerima mutu layanan guru, setiap anak menerima mutu layanan akademik dan setiap anak bangga atas sekolah dimana ia bersekolah.

Hal ini senada apayang diungkapkan oleh Suhardan (2010:109) kepuasan peserta didik merupakan tujuan dari layanan belajar di sekolah. anak yang mendapat kepuasan akan terlihat dari sikapnya yang positif terhadap pelajaran yang diterima dari gurunya. Anak menunjukkan sikap positif dalam bentuk perilaku karena telah memperoleh apa yang diinginkannya, mereaksi positif, bebas keluhan terhadap proses mengajar dari gurunya.

Pada dimensi *Share Positive Information*, pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada dalam kategori tinggi. Artinya siswa mengatakan hal-hal yang positif kepada pihak lain dan merekomendasikan sekolah yang ditempati ke pihak yang lain.

Pada dimensi tidak komplain pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada dalam kategori tinggi. Artinya setiap anak tidak ada keluhan yang berarti dalam proses pembelajaran dan keluarga peserta didik setia untuk memasukan kembali anggota keluarganya untuk sekolah tersebut yang dirasakan puas.

Mutu layanan guru pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya

Berdasarkan hasil penelitian dikategorikan bahwa mutu layanan gurupada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalayamemperoleh hasil sangat tinggi, dapat diartikanbahwa guru-guru dalam melayani siswa dengan ekstra dan sungguh-sungguh, sehingga kepuasan siswa tercapai, Hal ini tercermin dari guru di SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya bersifat (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsivenees*, (4)*Assurance*, (5) *Empathy*.

Menurut Rangkuti (2006: 30) terdapat lima dimensi dari kualitas jasa, yaitu: (1) *Tangibles* (bukti langsung), (2) *Reliability* (keandalan), (3)

Responsivenees (ketanggapan), (4)*Assurance* (jaminan)(5) *Empathy* (empati).

Pada dimensi *Tangibles* (berwujud) pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada dalam kategori sangat tinggi. Dimana ini mencakup aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi: bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan fasilitas-fasilitas sekolah lainnya sangat tinggi.

Menurut Sopiadin (2010:42) aspek berwujud yang baik akan mempengaruhi persepsi siswa dan pada saat bersamaan juga akan mempengaruhi harapan siswa.

Pada dimensi *Reliability* (keandalan) pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada dalam kategori sangat tinggi. Dimana ini berhubungan dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa sangat tinggi.

Menurut Sopiadin (2010:42) pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu ditandai dengan guru membuat perencanaan untuk melaksanakan proses belajar mengajar, melaksanakan proses belajar mengajar dimulai dan diakhiri dengan tepat waktu, guru dapat menguasai materi pelajaran yang disampaikan sehingga siswa mudah untuk memahaminya., dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar guru melaksanakannya secara konsisten.

Pada dimensi *Responsivenees* (daya tanggap) pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada dalam kategori tinggi. Dimana Kesediaan guru untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar mengajar maupun masalah pribadi tinggi.

Hal ini sejalan yang diungkapkan oleh Sopiadin (2010:41) dalam upaya memberikan kepuasan siswa, setiap personil sekolah, terutama guru yang berada paling dekat dan berhubungan secara langsung dengan siswa dapat menyediakan waktu untuk dapat mendengar keluhan siswa dan memberikan solusi terbaik sehingga siswa dapat mengambil keputusan yang terbaik dalam menyikapi permasalahan yang dialaminya.

Pada dimensi *Assurance* (kepastian) pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada dalam kategori tinggi. Dimana kemampuan guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji sekolah terhadap siswa, disamping oleh layanan-layanan lainnya tinggi.

Menurut Sopiadin (2010:41) dalam upaya memberikan kepastian atas layanan sekolah kepada siswa, tidak terlepas dari personil sekolah, terutama guru, untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji sekolah terhadap siswa.

Empathy (empati) pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada dalam kategori sangat tinggi. Dimana pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa dan berupaya ke arah pencapaiannya, salah satunya adalah kepekaan tajam yang dimiliki guru atas kebutuhan siswa sangat tinggi.

Menurut Sopiadin (2010:42) empati yang dapat menimbulkan kepuasan siswa atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah adalah: (1) personil sekolah (guru, kepala sekolah, dan staf administrasi) dapat memahami siswa dengan cara mengindera perasaan siswa dan memperhatikan kepentingan mereka, (2) berorientasi melayani, meliputi mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan belajar siswa, (3) kegiatan yang dapat mengembangkan potensi dan kemampuan siswa.

Biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya

Berdasarkan hasil penelitian dikategorikan biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya memperoleh hasil tinggi, dapat diartikan bahwa biaya pribadi akan mempengaruhi kepuasan siswa pada kategori tinggi. Hal ini tercermin dari peneluaran siswa-siswa secara langsung pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya (1) Biaya sekolah per siswa, (2) Biaya peralatan dan perlengkapan sekolah.

Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Supriadi (2004) dimensi dari biaya pribadi adalah (1) biaya sekolah, (2) biaya peralatan dan perlengkapan sekolah.

Dalam hal ini biaya tidak terlalu disoroti dikarenakan jenjang SMP mendapatkan dana bantuan berupa Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dari pemerintah. Jadi dalam pelaksanaannya biaya disini seialakadarnya saja, namun begitu bagi sekolah yang berbasis *boarding school* sangat penting untuk kebutuhan sehari-hari di asrama.

Selain itu, mengingat sekolah sebagai organisasi non profit yaitu bukan untuk mencari keuntungan (profit). Kalau pun mereka dapat uang, bukan dipakai untuk menguntungkan anggotanya, tetapi hanya sebagai biaya operasional, seperti untuk menggaji pengajar, menyewa ruangan, membeli buku, dan lain-lain.

Pengaruh Mutu Layanan Guru Terhadap Kepuasan Siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya

Berdasarkan hasil uji korelasi pada penelitian ini ditemukan korelasi antara mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa. Hasil analisis dari mutu layanan guru sebesar 19,89%. Angka tersebut memiliki arti bahwa pengaruh mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya adalah sebesar 19,89%, dan sisanya 80,11% dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Hal itu juga diperkuat dengan hasil uji nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, yang

nilainya lebih kecil dengan $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$), artinya mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa terdapat hubungan yang signifikan.

Mutu layanan guru pada penelitian ini yaitu tingkat keunggulan guru yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa/pelayanan, yaitu jasa/pelayanan yang diharapkan dan jasa/pelayanan yang diterima. Apabila jasa/pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan dan apabila jasa/pelayanan yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa/pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Rangkuti (2006: 30) terdapat lima dimensi dari kualitas jasa, yaitu: (1) *Tangibles* (bukti langsung), (2) *Reliability* (keandalan), (3) *Responsiveness* (ketanggapan), (4) *Assurance* (jaminan) (5) *Empathy* (empati).

Maka dari itu, pengaruh mutu layanan guru dijadikan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Dimana dengan layanan yang diterima akan berdampak terhadap kenyamanan dan keamanan bagi *customer*, dalam hal ini adalah para stakeholder pendidikan.

Selain itu, pengaruh yang ditimbulkan oleh mutu layanan guru sangat dominan karena dengan mutu layanan yang baik artinya mendapatkan *service excellent*, diantaranya siswa akan senang ketika proses pembelajaran menggunakan metode yang tidak membuat jenuh para siswanya, kemudian dari segi daya tanggap yaitu kesediaan guru untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar mengajar maupun masalah pribadi. Kemampuan guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji sekolah terhadap siswa, disamping oleh layanan-layanan lainnya. Pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa dan berupaya ke arah pencapaiannya, salah satunya adalah kepekaan tajam yang dimiliki guru atas kebutuhan siswa. Semuanya itu, jika setiap sekolah mampu untuk menciptakan mutu layanan guru yang maksimal akan mencapai tingkat kepuasan siswa yang maksimal. Semuanya itu merupakan hal-hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa dimana kenyamanan akan tercipta apabila pelayanan yang diberikan secara ekstra.

Terdapat penelitian yang dilaksanakan oleh Sopiadin (2010) tentang Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa, dimana didalamnya terdapat mutu layanan yang diberikan oleh guru untuk mencapai kepuasan siswa.

Menurut Garvin dalam Tjiptono (2008:25) faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan salah satunya adalah *serviceability* meliputi kecepatan, kompetensi,

kenyamanan dan penanganan keluhan yang memuaskan. Artinya dalam hal ini kita interpretasikan pada mutu layanan yang diberikan oleh guru meliputi: (1) *Tangibles* (bukti langsung), (2) *Reliability* (keandalan), (3) *Responsiveness* (ketanggapan), (4) *Assurance* (jaminan) (5) *Empathy* (empati).

Secara lebih spesifik, mutu layanan guru ini dapat mencapai kepuasan siswa dikarenakan: (1) guru memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dan konsisten. (2) sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. (3) Kesiapan guru untuk mendengar keluhan siswa yang berhubungan masalah belajar mengajar maupun masalah pribadi. (4) Kesiapan guru untuk mendengar keluhan siswa yang berhubungan masalah belajar mengajar maupun masalah pribadi. (5) Kemampuan guru untuk menimbulkan keyakinan terhadap janji sekolah terhadap siswa. (6) Kemampuan guru untuk menimbulkan kepercayaan terhadap janji sekolah terhadap siswa. (7) Pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa dan berupaya ke arah pencapaiannya.

Adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa sebesar 80,11 % selain mutu layanan guru pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya, diantaranya adalah kurikulum, pola mengajar guru, keterampilan dalam berkomunikasi, kemampuan sosial, pertumbuhan diri dan sebagainya.

Pengaruh Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya

Berdasarkan hasil uji korelasi pada penelitian ini ditemukan korelasi antara biaya pribadi terhadap kepuasan siswa. Hasil analisis dari biaya pribadi sebesar 3,24 %. Angka tersebut memiliki arti bahwa pengaruh biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya adalah sebesar 3,24 %, dan sisanya 96,76 % dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Hal itu juga diperkuat dengan hasil uji nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, yang nilainya lebih kecil dengan $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$), artinya biaya pendidikan terhadap kepuasan siswa terdapat hubungan yang signifikan.

Pada penelitian ini, yang dimaksud biaya pribadimerupakan biaya yang dikeluarkan sendiri oleh siswa untuk membeli perlengkapan dalam melaksanakan proses pendidikannya pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.

Biaya pribadi ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, dimana dalam hal ini biaya menjadi suatu hal yang sangat penting agar terlaksananya proses pembelajaran karena pada dasarnya sekolah itu memerlukan biaya yang sangat tinggi untuk keperluan proses pembelajaran. Apalagi bagi SMP yang berbasis *boarding school* terdapat

biaya tambahan untuk hidup di asrama tempat menimba ilmu agamanya.

Selain itu, faktor ini menjadi faktor yang paling sedikit dalam mempengaruhi kepuasan siswa, mengingat bahwa Sekolah Menengah Pertama (SMP) dalam segi biaya mempunyai dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS). Jadi untuk keperluan biaya pendidikan disini sealakadarnya. Pengeluaran yang paling besar adalah ketika sekolah swasta yang berbasis *boarding school* dimana biaya pendidikan tertumpu pada biaya kebutuhan sehari-hari di asrama.

Menurut Supriadi (2010:124) tempat pengeluaran biaya pendidikan siswa SMP yang berasal dari biaya pribadi (keluarga) adalah sebagai berikut: (1) Melalui sekolah, meliputi uang pangkal, iuran rutin sekolah, biaya ulangan, kegiatan ekstrakurikuler, les oleh guru, karyawisata, sumbangan incidental, dan lainnya. (2) Mungkin melalui sekolah, meliputi buku pelajaran/LKS, pakaian seragam harian sekolah, seragam olahraga. (3) Tidak melalui sekolah, meliputi buku tulis dan alat-alat tulis, tas sekolah, sepatu sekolah, transportasi, les di luar sekolah dan jajan (uang saku).

Selain itu, mengingat sekolah sebagai organisasi non profit yaitu bukan untuk mencari keuntungan (profit). Kalau pun mereka dapat uang, bukan dipakai untuk menguntungkan anggotanya, tetapi hanya sebagai biaya operasional, seperti untuk menggaji pengajar, menyewa ruangan, membeli buku, dan lain-lain. Kemudian pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya ini yang lebih dominan adalah unsur agamanya dan culture, yang mana lebih menekankan kepada budaya menolong. Misalnya ketika masuk sekolah tersebut, seragam sekolah dikasih oleh pihak sekolah, jadi mengurangi biaya pribadi.

Adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa sebesar 96,76 % selain biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya, diantaranya adalah kurikulum, pola mengajar guru, keterampilan dalam berkomunikasi, kemampuan sosial, pertumbuhan diri dan sebagainya.

Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa mutu layanan guru dan biaya pribadi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Keterhubungan variabel tersebut ditunjukkan oleh koefisien korelasi sebesar 0,446 yang termasuk dalam kategori sedang, dengan tingkat korelasi signifikan dan koefisien determinasi 19,9 %. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa 80,1 % ditentukan oleh faktor lainnya.

Dari deskripsi di atas, dapat dikemukakan pembahasan bahwa mutu layanan guru dan biaya

pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya memiliki pengaruh sebesar 19,9 persen terhadap kepuasan siswa di SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya.

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan Sa'ud (2008:85) keberhasilan lembaga persekolahan dapat dilihat dari sudut dan tingkat kepuasan dari pelanggannya, yaitu pelanggan sekolah yang dikategorikan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Pendapat lain menurut Suhardan

(2006:88) mengemukakan bahwa "Kepuasan peserta didik merupakan tujuan dari layanan belajar di sekolah. Dalam hal ini, peserta didik yang merasa puas dengan layanan belajar yang diberikan oleh sekolah tentunya akan menunjukkan sikap yang positif."

Faktor lain sebesar 80,1 % yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan siswa adalah faktor kurikulum dan pola mengajar serta fasilitas yang sesuai dengan harapan siswa.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Bertitik tolak dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya termasuk ke dalam kategori tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya meliputi indikator senang, *share positive information* dan tidak complain atau mengeluh berada pada kategori tinggi.
2. Mutu layanan guru pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya termasuk ke dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa indikator *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada pada kategori sangat tinggi.
3. Biaya pribadi pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya termasuk ke dalam kategori tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa indikator biaya pribadi dari biaya sekolah per siswa, dan biaya peralatan dan perlengkapan sekolah pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya berada pada kategori tinggi.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan guru terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori sedang.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori rendah.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan guru dan biaya pribadi terhadap kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya dalam kategori sedang.

Rekomendasi

Pada dasarnya faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya yang terdiri dari mutu layanan guru dan biaya pribadi mempunyai pengaruh yang signifikan. Hasil dari setiap faktor tersebut akan berpengaruh terhadap kesuksesan dari setiap lembaga pendidikan

untuk memenuhi kepuasan siswa nya. Adapun yang perlu dibenahi pada setiap faktor yang ada yaitu:

1. Mutu layanan guru, dalam hal ini guru merupakan ujung tombak dari proses pembelajaran yang diselenggarakan di sekolah. Maka dari itu sangat kuat sekali dalam mencapai kepuasan siswa, dimana layanan guru dalam pembelajaran harus mampu menanggapi keluhan-keluhan yang dialami oleh siswa, mampu membuat nyaman siswa, membuat senang dalam proses pembelajaran. Karena pada dasarnya faktor inilah yang sangat dominan dalam mencapai kepuasan siswa. Dari hasil penelitian ini yang perlu diperhatikan dan dibenahi adalah pada dimensi kepastian (*assurance*) dimana kemampuan guru untuk menimbulkan keyakinan terhadap janji sekolah kepada siswa dengan cara memaksimalkan segala potensi yang ada pada diri seorang guru untuk mendidik dan membimbing siswa serta memfasilitasi siswa ketika membutuhkan bantuan. Selain itu, dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesediaan guru untuk mendengar keluhan siswa yang berhubungan masalah belajar mengajar maupun masalah pribadi dengan cara memberikan tanggapan setiap kali siswa ada masalah dan berusaha untuk mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalahnya baik dalam masalah proses belajar mengajar atau masalah pribadi lainnya.
2. Biaya pribadi dalam hal ini disarankan agar lembaga pendidikan menyesuaikan dengan kebutuhan peserta didik, pasalnya penelitian ini lebih dominan pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya yang berbasis *boarding school* jadi untuk biaya pendidikan lebih besar diarahkan pada biaya kehidupan di asrama karena kalau keperluan sekolah sama halnya dengan sekolah umum lainnya yaitu mendapatkan dana BOS dari pemerintah. maka biaya pendidikan khususnya biaya pribadi dalam hal ini tidak menjadi hal yang dominan dalam mencapai kepuasan siswa. Dari hasil penelitian ini, hal yang perlu diperhatikan dan dibenahi adalah pada dimensi biaya peralatan dan perlengkapan bagi siswa,

dengan cara bagi sekolah siswa yang berasrama memfasilitasi sarana yang menjual seragam dan perlengkapan alat tulis di dekat asrama, agar para siswa tidak keluar asrama.

3. Kepuasan siswa merupakan hal yang perlu diperhatikan bagi lembaga pendidikan, karena keberhasilan lembaga persekolahan dapat dilihat

dari sudut dan tingkat kepuasan dari pelanggannya.

Dari hasil penelitian ini, hal yang perlu diperhatikan dan dibenahi adalah pada indikator mutu layanan akademik, dengan salah satu cara setiap siswa dilayani dengan ramah ketika bertemu dengan staf TU, karena hal inilah yang menjadi keluhan siswa pada penelitian ini..

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Hadi, Sahlan.(2005). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Alma, Buchari dan Hurriyati, R. (2008).*Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2003). *Pemasaran Strategic Jasa Pendidikan*.Bandung: Alfabeta.
- College, BC.(2003). *Understanding Student Satisfaction*. [Online]. Tersedia: http://admin.selkirk.bc.ca/research/document/s/issue_satisfaction%5BI%5D.pdf. [30 Januari 2013]
- Fattah, Nanang (2000). *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Hamalik, Oemar .(2003). *Manajemen Belajar di Perguruan Tinggi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Hendry.(2010). *Populasi dan Sampel*. [Online]. Tersedia: <http://teorionline.wordpress.com/2010/01/24/populasi-dan-sampel/> [30 Januari 2013]
- Idochi Anwar, Moch .(2004). *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan: Teori, Konsep dan Isu*. Bandung: Alfabeta.
- Imron, Ali .(2004). *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Ilias, et all. (2008). "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions." *Jurnal International Business Research*.1. (3)
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Bandung: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2008).*Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Mulyasa, E. (2004:80). *Menjadi Guru Profesional*.Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyono.(2010). *Konsep Pembiayaan Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media
- Mulyono, MA. (2008) *Manajemen Admistrasi dan Organisasi Pendidikan*. Ar-Ruzz Media: Y
- Muzakiyah.(2011). "Analisis Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. 10. (1).
- Nasution, M.N .(2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nawawi, Hadari. (2005). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rahmania.(2006). "Pemberdayaan Modal Sosial Dalam Manajemen Pembiayaan Sekolah." *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*.1 .(3).
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Riduwan.(2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Sallis, Edward. (2011). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCISoD.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardan, Dadang. (2010). *Supervisi Profesional*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supriadi, Dedi. (2010). *Satuan Biaya Pendidikan Dasar dan Menengah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sururi dan Nugraha. (2007). *Belajar SPSS For Windows Untuk Mengelola Data Penelitian*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Sa'ud, Syaefudin Udin (2008). *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Tim dosen Adimistrasi Pendidikan.(2007). *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasi.(2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Prinsip - Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi