

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY  
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
DI SMK NEGERI 1 PALABUHANRATU**

**Rio Rokhmani**

Email: [rio.rokhmani@gmail.com](mailto:rio.rokhmani@gmail.com)

SMKN 1 Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi

***Abstract***

*Students are direct users of the education service system, so schools must provide satisfaction and positive trust to students so that they believe that they are in a place that is suitable for developing their potential to be ready to face competition in society. The purpose of this study was to determine the quality of education services at SMKN 1 Palabuhanratu and to find out what indicators need to be improved by SMKN 1 Palabuhanratu in order to improve service quality. This research method uses quantitative descriptive with Proportionate Stratified Random Sampling. The results showed that simultaneously the level of satisfaction of students at SMKN 1 Palabuhanratu with their education services was "Quite Satisfied" or 53.18%. Furthermore, the performance indicators that must be improved by schools to improve services and the very high expectations of students towards their education are in the attributes (1) Teachers provide examples to their students about good education, (2) The education system implemented in this school is in accordance with developments. era, (3) Supervision of the learning process in this school is good, (4) The knowledge obtained by students at this school is in accordance with the expectations of students and their parents and (5) The skills obtained by students in this school are in accordance with the expectations of students and their parents*

*Keywords : Satisfaction, Service quality, Performance*

## Abstrak

Peserta didik merupakan pengguna langsung dari sistem layanan pendidikan, sehingga sekolah harus memberikan kepuasan dan *trust* positif pada peserta didik supaya percaya bahwa dirinya berada di suatu tempat yang sesuai dengan pengembangan potensi diri untuk siap menghadapi persaingan di masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Palabuhanratu dan untuk mengetahui indikator apa saja yang perlu ditingkatkan oleh SMKN 1 Palabuhanratu dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan tingkat kepuasan peserta didik di SMKN 1 Palabuhanratu terhadap layanan pendidikannya adalah "Cukup Puas" atau 53,18%. Selanjutnya indikator kinerja yang harus diperbaiki oleh sekolah untuk meningkatkan layanan dan harapan peserta didik yang sangat tinggi terhadap pendidikannya terdapat pada atribut (1) Guru memberikan tauladan pada siswanya tentang pendidikan yang baik, (2) Sistem pendidikan yang diterapkan di sekolah ini sudah sesuai dengan perkembangan jaman, (3) Pengawasan terhadap proses pembelajaran di sekolah ini sudah baik, (4) Pengetahuan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya dan (5) Ketrampilan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya.

Kata kunci: Kepuasan, Kualitas layanan, Kinerja

---

*Submitted: 21-09-2022 | Accepted: 28-09-2022 | Published: 30-09-2022*

---

### 1. Pendahuluan

Peserta didik merupakan pengguna langsung dari sistem pelayanan pendidikan, karena peserta didik merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan. Sehingga sekolah harus memberikan kepuasan kepada peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan supaya peserta didik merasa percaya bahwa dirinya berada di suatu tempat yang memang memberikan layanan pendidikan yang mendukung upaya pengembangan potensi diri untuk siap menghadapi persaingan di dunia kerja. Jika suatu organisasi yang gagal dalam memuaskan konsumen akan menghadapi masalah seperti dampak dari *negative word of mouth*.

Upaya mewujudkan layanan pendidikan yang lebih baik setiap sekolah yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanan pendidikan. Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan peserta didik sebagai konsumen utama dan jika harapannya terpenuhi maka kepuasan peserta

didik dapat terpenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan peserta didik terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas layanan pendidikan.

SMK Negeri 1 Palabuhanratu merupakan salah satu dari dua sekolah kejuruan negeri dengan bidang keahlian kemaritiman yang ada di Provinsi Jawa Barat. Secara faktual sekolah ini mengalami stagnasi khususnya pada kuantitas peserta didik dari tahun ke tahunnya, walaupun meningkat tapi relatif tidak signifikan. Bahkan beberapa tahun terakhir cenderung mengalami penurunan secara kuantitasnya. Hal ini terlihat dari distribusi jumlah siswa dari empat kompetensi keahlian cenderung stagnan. Padahal seharusnya sekolah negeri mempunyai jumlah siswa yang dapat dibanggakan apalagi bidang keahliannya sangat diprioritaskan di era sekarang yaitu kemaritiman.

Dilihat dari tenaga pendidik, masih terdapat beberapa permasalahan seperti adanya persepsi dari peserta didik bahwa beberapa guru dinilai memiliki kualitas yang belum maksimal, teknik mengajar, kedisiplinan, kemampuan dan pelaksanaan saat proses pembelajaran. Begitupun pegawai administrasi terkadang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang diberikan kepada seluruh peserta didik masih kurang maksimal.

Kemungkinan lain adalah informasi yang diberikan oleh peserta didik itu sendiri masih kurang maksimal atau malah menjelekan sekolahnya sendiri. Sehingga berakibat pada tertutupnya informasi yang positif dan maksimal tentang sekolah ini. Oleh karena itu, jumlah pendaftar calon peserta didik yang baru pada tahun pelajaran baru yang ada cenderung mengalami stagnansi bahkan cenderung menurun. Hal ini yang menimbulkan pertanyaan bahwa apakah pelayanan pendidikan pada peserta didik di SMK Negeri 1 Palabuhanratu sudah maksimal atau sebaliknya. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan dan indikator apa saja yang perlu ditingkatkan oleh SMK Negeri 1 Palabuhanratu untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **2. Kajian Pustaka**

Menurut Ratminto dan Winarsih (2009:2) layanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang

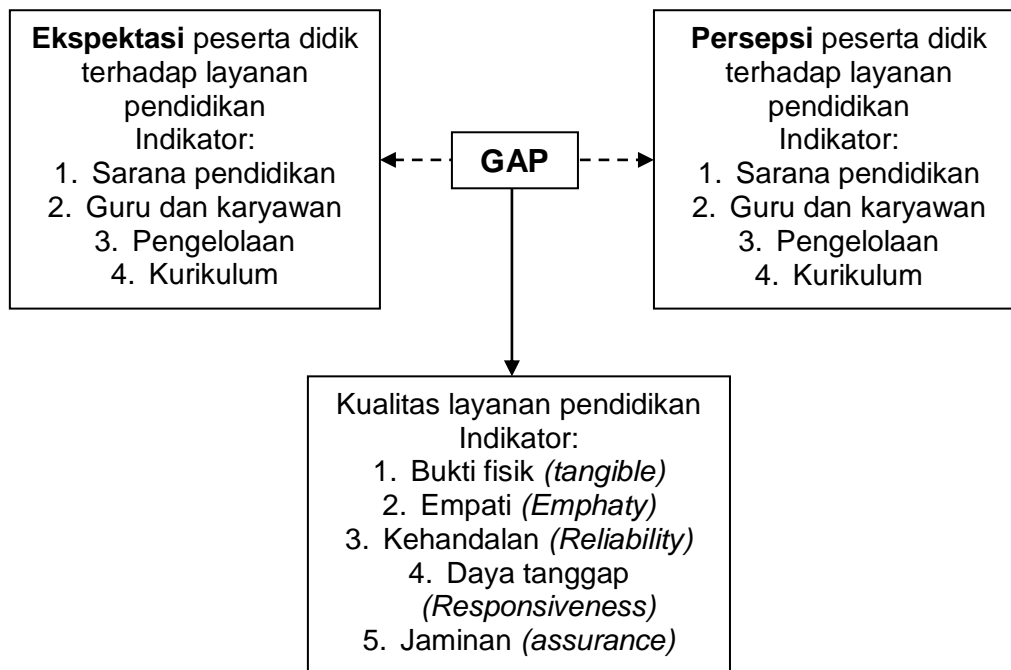
disediakan oleh sekolah pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Menurut Tjiptono (2012) kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa besar tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan tingkat ekspektasi konsumen. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan oleh konsumen apabila layanan melebihi dari apa yang diharapkan konsumen maka kualitas layanan dapat dikatakan baik (positif) dan apabila layanan sesuai dengan apa diinginkan konsumen maka dikatakan ideal dan sebaliknya jika layanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen bisa dikatakan kualitas pelayan itu buruk (bernilai negatif).

Menurut Zulhan (2001:55-57) kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai dengan kata lain kepuasan adalah sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.

Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara kenyataan layanan (*perceived service*) yang dirasakan konsumen dengan apa yang diharapkan konsumen (*expected service*). Gap terjadi jika antara keduanya terjadi perbedaan nilai baik itu gap (+) maupun gap (-) tergantung pada selisih kedua nilai tersebut. Apabila yang dirasakan konsumen melebihi dari apa yang diharapkan, berarti konsumen telah terpenuhi kepuasannya atau gap (+). Sebaliknya, bila layanannya tidak berkualitas, maka konsumen tidak puas atau gap (-).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan (*service quality*) terbagi menjadi lima elemen, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) seperti pada Gambar 1.



Gambar 1  
Kerangka berpikir

### 3. Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMK Negeri 1 Palabuhanratu alamat di Jalan H. Anwari Km. 1,5 Kompleks Tenjoresmi RT. 04 RW. 10 Desa Citepus Kecamatan Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi pada bulan Agustus - Oktober 2018. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif. Operasional variabel pada penelitian ini terdiri dari harapan layanan (*expected service*) dan persepsi layanan (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa tidak memuaskan pelanggan (Herlina, 2010: 31). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh siswa/i SMKN 1 Palabuhanratu tahun pelajaran 2018/2019 sebanyak 371 siswa dari 14 rombel kelas dan 4 (empat) kompetensi keahlian yang tersedia. Adapun teknik pengambilan sampelnya adalah 10% dari populasi (Sugiyono, 2008:35).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yaitu dengan pertanyaan yang diberikan pada responden berkaitan dengan indikator dengan rincian pertanyaan untuk masing-masing konstruk sangat bervariasi dengan jumlah keseluruhan soalnya sebanyak 28 soal pertanyaan dari kelima dimensi pada masing-masing variabel harapan layanan

(*expected service*) dan persepsi layanan (*perceived service*). Analisis data menggunakan *Servoqual Quality*, Metode IPA dan Metode CSI.

#### 4. Hasil dan Pembahasan Penelitian

##### 4.1 Uji validitas

Sebelum melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner, maka harus terlebih dahulu dilakukan uji validitas (sah) dari kuesioner tersebut. Hal ini dikarenakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner penelitian ini adalah data ordinal. Sehingga untuk menentukan kehandalan dan keabsahan dari data kuesioner harus dilakukan uji tersebut. Uji validitas dilakukan pada variabel harapan layanan (*ES*) dan persepsi layanan (*PS*) pendidikan yang ada di SMK Negeri 1 Palabuhanratu.

Berdasarkan *output* SPSS, menunjukkan bahwa pada variabel *ES* terdapat sebanyak 26 soal dinyatakan signifikan dan sangat signifikan pada taraf nyata ( $\alpha = 0,05$ ) sehingga keputusannya semua soal pada variabel ini sangat valid (sah) kecuali pada soal nomor satu dan 19. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi semua soal lebih kecil dari taraf nyata ( $r \text{ pearson} > 0,05$ ) yaitu  $r_1 = 0,104$  dan  $r_{19} = 0,214$ . Interpretasi soal-soal pada variabel harapan layanan pendidikan (*ES*) menunjukkan bahwa soal tersebut adalah valid artinya sudah sesuai untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur.

Selanjutnya pada variabel persepsi layanan (*PS*), berdasarkan *output* SPSS menunjukkan bahwa semua soal dinyatakan signifikan pada taraf nyata ( $\alpha = 0,05$ ) sehingga keputusannya semua soal pada variabel ini sangat valid (sah). Dengan kata lain bahwa soal tersebut adalah valid artinya sudah sesuai untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur.

##### 4.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas pada kuesioner terdiri dari variabel harapan layanan (*ES*) dan persepsi layanan (*PS*) pendidikan di SMKN 1 Palabuhanratu.. Kuesioner dapat dikatakan reliabel (handal), apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Berdasarkan *output* SPSS diperoleh bahwa pada variabel *ES* diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,909 ( $0,909 > 0,60$ ). Kemudian pada variabel *PS* diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,928 ( $0,928 > 0,60$ )

Dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel tersebut lebih besar dari standar Nunnally dalam Ghazali (2008) yaitu 0,600 maka keputusannya adalah semua kuesioner pada variabel harapan layanan (*ES*) dan persepsi layanan (*PS*) tersebut dinyatakan reliabel/handal. Secara eksplisit dinyatakan bahwa kuesioner tentang tingkat kepuasan layanan terhadap kualitas pendidikan yang ada di SMKN 1 Palabuhanratu tersebut sudah handal dan dapat digunakan kapan dan dimana saja walaupun pada lokus dan fokus yang berbeda.

### **4.3 Perhitungan GAP**

#### **1) Bukti fisik (*Tangible*)**

Berdasarkan hasil perhitungan *seroqual* menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Palabuhanratu tahun pelajaran 2018/2019 terhadap peserta didiknya pada dimensi *tangible* adalah sebesar -0,07 artinya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik adalah merasa “kurang puas” dengan layanan tujuh indikator yang diberikan oleh sekolah. Dengan kata lain kualitas layanan pendidikan pada dimensi *tangible* di SMKN 1 Palabuhanratu masih “buruk” ( $Q = P - S$ , dimana  $Q < 0$ ) karena nilai GAP antara harapan layanan (*ES*) dengan persepsi layanan (*PS*) bernilai negatif. Pada dimensi *tangible* ini menempati rangking ketiga untuk kualitas layanan pendidikan di SMKN 1 Palabuhanratu.

#### **2) Empati (*Emphaty*)**

Berdasarkan hasil perhitungan *seroqual* pada dimensi *emphaty* ini menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan layanan pendidikan di SMKN 1 Palabuhanratu tahun pelajaran 2018/2019 terhadap peserta didiknya sebesar -0,18 artinya peserta didik merasa “kurang puas” dengan layanan pendidikan empat indikator yang diberikan oleh sekolah. Dengan kata lain kualitas layanan pendidikan pada dimensi *emphaty* di SMKN 1 Palabuhanratu masih “buruk” ( $Q = P - S$ , dimana  $Q < 0$ ) karena nilai GAP antara harapan layanan (*ES*) dengan persepsi layanan (*PS*) bernilai negatif. Pada dimensi *emphaty* ini menempati rangking kelima atau terakhir dari lima dimensi kualitas layanan pendidikan di SMKN 1 Palabuhanratu.

#### **3) Kepercayaan/kehandalan (*Realibility*)**

Pada dimensi *realibility* hasil perhitungan *seroqual* menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Palabuhanratu tahun pelajaran 2018/2019 terhadap peserta didiknya adalah sebesar 0,41 artinya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik adalah merasa “sangat puas” dengan layanan enam

indikator yang diberikan oleh sekolah. Dengan kata lain kualitas layanan pendidikan pada dimensi *reliability* di SMKN 1 Palabuhanratu sudah “ideal” ( $Q = P - S$ , dimana  $Q > 0$ ) karena nilai GAP antara harapan layanan (*ES*) dengan persepsi layanan (*PS*) bernilai positif. Pada dimensi *reliability* ini menempati rangking kesatu atau teratas terbaik untuk kualitas layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Palabuhanratu di antara empat dimensi layanan lainnya.

#### **4) Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Selanjutnya pada dimensi *responsiveness* hasil perhitungan *seroqual* menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Palabuhanratu tahun pelajaran 2018/2019 terhadap peserta didiknya adalah sebesar -0,14 artinya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik adalah merasa “kurang puas” dengan layanan yang diberikan oleh sekolah. Dengan kata lain kualitas layanan pendidikan pada dimensi *responsiveness* di SMKN 1 Palabuhanratu masih “buruk” ( $Q = P - S$ , dimana  $Q < 0$ ) karena nilai GAP antara harapan layanan (*ES*) dengan persepsi layanan (*PS*) bernilai negatif. Pada dimensi *responsiveness* ini menempati rangking ketiga untuk kualitas layanan pendidikan di SMKN 1 Palabuhanratu.

#### **5) Jaminan (*Assurance*)**

Pada dimensi *assurance* hasil perhitungan *seroqual* menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Palabuhanratu tahun pelajaran 2018/2019 terhadap peserta didiknya adalah sebesar 0,02 artinya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik adalah merasa “sangat puas” dengan layanan enam indikator dimensi *assurance* yang diberikan oleh sekolah. Dengan kata lain kualitas layanan pendidikan pada dimensi *assurance* di SMKN 1 Palabuhanratu sudah “ideal” ( $Q = P - S$ , dimana  $Q > 0$ ) karena nilai GAP antara harapan layanan (*ES*) dengan persepsi layanan (*PS*) bernilai positif. Pada dimensi *assurance* ini menempati rangking kedua untuk kualitas layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Palabuhanratu.

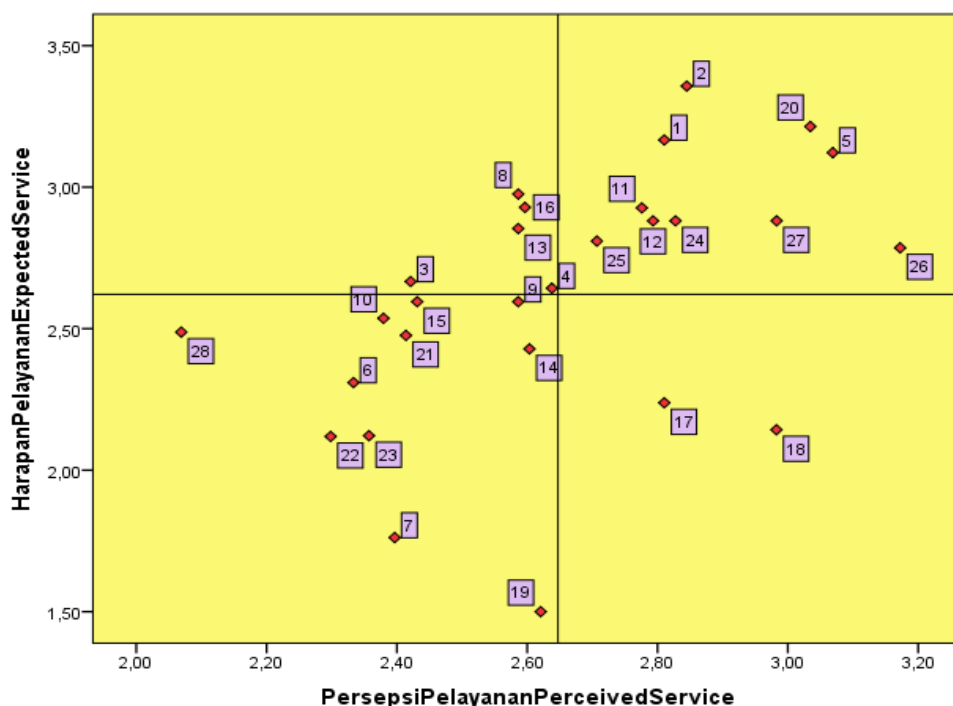
### **4.3 Importance Performance Analysis (IPA)**

Analisis *importance-performance* dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variabel *importance* maupun variabel *performance*. Hasil pengolahan data dengan SPSS diperoleh diagram kartesius IPA untuk seluruh responden peserta didik di SMKN 1 Palabuhanratu terhadap layanan pendidikan di



sekolah tersebut. Pada grafik kartesius tersebut terdiri dari empat kuadran yaitu kuadran I, II, III dan IV dengan dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y yang mempunyai tanda (+) dan (-).

Masing-masing kuadran tersebut diinterpretasikan dengan tanda-tanda yang ada pada sumbunya, misalnya pada kuadran I dibatasi oleh sumbu x yang negatif dan sumbu y yang positif. Sehingga pada kuadran I dapat diinterpretasikan bahwa *performance* atau persepsi atau kinerja mempunyai nilai yang negatif karena kuadran I dibatasi oleh sumbu x (*performance*) yang negatif. Sedangkan untuk variabel *importance* atau kepentingan atau harapan bertanda positif karena pada kuadran I dibatasi oleh sumbu y (*importance*) yang bertanda positif (Gambar 1).



Gambar 1.

Diagram kartesius kualitas layanan pendidikan di SMKN 1 Palabuhanratu Tahun Pelajaran 2018/2019

Berdasarkan Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa 28 atribut penelitian tingkat kepuasan kualitas layanan pendidikan di SMKN 1 Palabuhanratu sudah terdistribusi pada kuadran I hingga IV dengan uraian sebagai berikut: di kuadran I terdapat 5 (lima) atribut, di kuadran II terdapat 10 atribut, di kuadran III terdapat 11 atribut dan di kuadran IV terdapat 2 (dua) atribut yang jumlah keseluruhannya sebanyak 28 atribut dari 4 (empat) dimensi penelitian.

## 1) Kuadran I

Pada kuadran I adalah prioritas utama dimana peserta didik sebagai responden merasakan atribut tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan kinerja/persepsi atau *performance* yang maksimal. Adapun atribut tersebut:

- a) Pengetahuan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya (soal nomor 3).
- b) Keterampilan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya (soal nomor 4).
- c) Sistem pendidikan yang diterapkan di sekolah ini sudah sesuai dengan perkembangan jaman (soal nomor 8).
- d) Pengawasan terhadap proses pembelajaran di sekolah ini sudah baik (soal nomor 13).
- e) Guru memberikan tauladan pada siswanya tentang pendidikan yang baik (soal nomor 16).

Dari kuadran I tersebut dapat diketahui bahwa empat atribut adalah dari dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu soal nomor 16 tentang Guru memberikan tauladan pada siswanya tentang pendidikan yang baik, kemudian masing-masing dua atribut dari dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu soal nomor 8 yaitu Sistem pendidikan yang diterapkan di sekolah ini sudah sesuai dengan perkembangan jaman dan soal nomor 13 yaitu Pengawasan terhadap proses pembelajaran di sekolah ini sudah baik. Kemudian dua atribut sisanya berada pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu soal nomor 3 tentang Pengetahuan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya dan soal nomor 4 tentang Keterampilan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya.

## 2) Kuadran II

Pada kuadran II menunjukkan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh peserta didik dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh peserta didik. Sehingga sekolah harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan peserta didik dan orang tuanya. Atribut-atribut pada kuadran II ini dapat pula menjadi kekuatan bagi sekolah sebagai proses *positif word of mouth*.

Adapun hasil analisis kartesisus menunjukkan bahwa distribusi atribut dalam kuadran II sebanyak 10 atribut, yaitu:

- a) Para lulusan sekolah ini sudah kompeten sesuai dengan jurusan masing-masing (soal nomor 1).
- b) Pendidikan soft skill di sekolah ini sudah sesuai dengan harapan siswa dan orang tuanya (soal nomor 2).
- c) Perubahan sikap siswa setelah sekolah di sini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya (soal nomor 5).
- d) Guru melakukan penilaian terhadap perkembangan siswanya dalam belajar (soal nomor 11).
- e) TU di sekolah ini melayani para muridnya dengan baik dan sangat mendidik (soal nomor 12).
- f) Pelayanan terhadap kasus-kasus para siswanya dilaksanakan dengan cepat dan baik (soal nomor 29).
- g) Mutu pelayanan pendidikan di sekolah ini dapat dipertanggungjawabkan (soal nomor 24).
- h) Biaya pendidikan dapat terjangkau oleh siswa (soal nomor 25).
- i) Ujian kepelautan/perikanan sudah dapat dilaksanakan sesuai dengan jurusan masing-masing (soal nomor 26).
- j) Penilaian ujian sekolah dilakukan dengan transparan dan adil serta tidak memberatkan siswa (soal nomor 27).

Dari kuadran II tersebut dapat diketahui bahwa empat atribut dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu soal nomor 11, 12, 20 dan 24. Selanjutnya disusul dengan tiga atribut berasal dari dimensi jaminan (*assurance*) yaitu soal nomor 1, 2 dan 5. Kemudian ada dua atribut berasal dari dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu soal nomor 26 dan 27 serta satu atribut dari dimensi empati (*emphaty*) yaitu soal nomor 25.

### 3) Kuadran III

Atribut-atribut layanan yang berada dalam kuadran III adalah peserta didik tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga sekolah tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam

kuadran III ini. Adapun atribut yang berada dalam kuadran III ini adalah sebagai berikut:

- a) Isi pembelajaran di sekolah ini sudah sesuai dengan harapan siswa dan orang tuanya (soal nomor 6).
- b) Kegiatan ekstrakurikuler di sekolah ini sudah mewakili keinginan siswa dan orang tuanya (soal nomor 7).
- c) Beban belajar di sekolah ini kepada siswanya sesuai dengan harapan siswa dan orang tua (soal nomor 9).
- d) Proses pembelajaran di sekolah ini berlangsung dengan baik (soal nomor 10).
- e) Guru di sekolah mengajar sesuai dengan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) tidak asal saja (soal nomor 14).
- f) Kualifikasi guru sudah sesuai dengan materi yang diajarkan (soal nomor 15).
- g) Internet sudah terpasang dengan baik dan dapat di akses oleh warga sekolah (soal nomor 19).
- h) Sarana untuk pembelajaran untuk siswa sudah baik (soal nomor 21).
- i) Sarana ekstrakurikuler siswa sudah baik (soal nomor 22).
- j) Prasarana gedung sudah sesuai dengan manfaatnya (soal nomor 23).
- k) Remedial dilakukan tidak memberatkan siswanya (soal nomor 28).

Dari kuadran III tersebut di atas dapat diketahui bahwa empat atribut daridimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu soal nomor 19, 21, 22 dan 23. Selanjutnya disusul dengan tiga atribut yang berasal dari dimensi empati (*emphaty*) yaitu soal nomor 9, 14 dan 28. Kemudian ada dua atribut berasal dari dimensi *kehandalan* (*reliability*) yaitu soal nomor 6 dan 10 serta masing-masing satu atribut dari dimensi empati (*emphaty*) yaitu soal nomor 15 dan dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu soal nomor 6.

#### **4) Kuadran IV**

Terakhir pada kuadran IV menunjukkan keberadaan atribut layanan yang menurutpeserta didik kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yangdiinginkan peserta didik karena sebenarnya peserta didik tidak terlalumempunyai harapan pada atribut layanan ini, sehingga tidak perlumemberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran IV ini. Adapun

atribut yang berada dalam kuadran IV hanya ada dua atribut, pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu:

- a) SDM tenaga administrasi, perpustakaan, bengkel dan lainnya di sekolah sudah cukup dan sesuai kompetensinya (soal nomor 17).
- b) Perpustakaan dapat melayani siswanya dengan baik dan merata (soal nomor 18).

#### **4.4 Customer Satisfaction Index(CSI)**

Hasil perhitungan dengan tahapan-tahapan penentuan nilai CSI maka dapat diperoleh dapat dihitung nilai MIS = 3,16667, nilai MSS = 2,81034. Selanjutnya hasil perhitungan diperoleh WF = 0,043409 dan nilai WS = 0,121979 sehingga diperoleh nilai CSI = 53,18%. Dikarenakan berdasarkan tabel nilai CSI sebesar 53,18% tersebut terdapat pada rentang 41% - 60% dengan arti tingkat kepuasan peserta didik di SMKN 1 Palabuhanratu adalah "Cukup Puas" (Lampiran 9 dan 13).

#### **4.5 Dimensi bukti fisik (*Tangible*)**

Berdasarkan hasil analisis pada atribut "Guru memberikan tauladan pada siswanya tentang pendidikan yang baik" diperoleh nilai GAP = -0,36 dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,75% mengandung arti bahwa peserta didik belum merasa puas dengan kinerja guru di SMKN 1 Palabuhanratu dalam memberikan tauladan pada siswanya tentang pendidikan yang baik. Padahal harapan peserta didik sangat tinggi terhadap atribut ini akan tetapi kinerja dari guru dalam memberikan tauladan pada siswanya tentang pendidikan yang baik itu masih rendah atau belum maksimal. Hal ini terlihat dengan hasil IPA yang menunjukkan bahwa atribut tersebut berada pada kuadran I. Oleh karena itu, perlu adanya tindakan solutif dalam rangka meningkatkan indikator yang berkaitan dengan tauladan seorang pendidik/guru.

#### **4.6 Dimensi empati (*Emphaty*)**

Berdasarkan hasil perhitungan IPA pada atribut "Beban belajar di sekolah ini kepada siswanya sesuai dengan harapan siswa dan orang tua" berada pada kuadran III yang artinya bahwa peserta didik tidak berharap terlalu tinggi pada atribut ini sehingga tingkat kepentingannya kurang mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga biasa-biasa saja. Hal ini sesuai dengan hasil *servoqual* atribut ini menunjukkan nilai GAP = -0,39 (negatif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 99,65% artinya kinerja pada atribut ini "buruk" sehingga peserta didik merasa kurang puas dengan layanan atribut

ini. Hal ini kemungkinan diduga karena peserta didik masih kurang mengetahui secara luas beban pelajaran atau kurikulum yang akan dilaksanakan sedangkan mereka hanya ingin implementasi kurikulum tersebut secara baik.

Berdasarkan hasil perhitungan *IPA* pada atribut “Remedial dilakukan tidak memberatkan siswanya” berada pada kuadran III yang artinya bahwa peserta didik tidak berharap terlalu tinggi pada atribut ini sehingga tingkatkepentingannya kurang mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga biasa-biasa saja. Hal ini sesuai dengan hasil *seroqual* atribut ini menunjukkan nilai  $GAP = -0,15$  (negatif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,16% artinya bahwa kinerja pada atribut ini masih “buruk” sehingga pelanggan atau peserta didik merasa kurang puas dengan layanan atribut tentang remedial yang dilakukan tidak memberatkan siswa. Dengan kata lain rendahnya kualitas remedial yang dilakukan oleh guru di sekolah ini berarti masih sangat memberatkan peserta didiknya. Hal ini kemungkinan diduga karena peserta didik merasa keberatan dalam aspek fisik dan non fisik dalam menghadapi perbaikan atau remedial yang di luar nalar pendidikan sehingga perlu dilakukan perbaikan remedial yang sesuai dengan peraturan.

#### **4.7 Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)**

Berdasarkan hasil perhitungan *IPA* pada atribut “Isi pembelajaran di sekolah ini sudah sesuai dengan harapan siswa dan orang tuanya” berada pada kuadran III yang artinya bahwa peserta didik tidak berharap terlalu tinggi pada atribut ini sehingga tingkatkepentingannya kurang mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga biasa-biasa saja. Hal ini sesuai dengan hasil *seroqual* atribut ini menunjukkan nilai  $GAP = -0,09$  (negatif) walaupun dengan tingkat kesesuaian sebesar 101,03% artinya bahwa kinerja pada atribut ini sudah “ideal” akan tetapi pelanggan atau peserta didik merasa kurang puas dengan layanan atribut ini. Dengan kata lain isi pembelajaran yang dilakukan oleh guru di sekolah ini berarti masih kurang maksimal dan belum menjadi prioritas peserta didik.

Berdasarkan hasil analisis *IPA* pada atribut “Guru melakukan penilaian terhadap perkembangan siswanya dalam belajar” berada pada kuadran II artinya bahwa kinerja guru di SMKN 1 Palabuhanratu dalam melakukan penilaian terhadap perkembangan siswanya dalam belajar sudah maksimal. Selain itu, persepsi tersebut sudah sesuai dengan harapan peserta didik yang tinggi terhadap atribut ini walaupun menurut hasil perhitungan *seroqual* diperoleh peserta didik masih ada yang merasa

kurang puas dengan kinerja pada atribut ini. Hal ini dapat dilihat pada hasil nilai GAP = -0,27 (negatif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,84% yang artinya bahwa peserta didik belum puas dengan kinerja pada atribut ini yang masih “buruk” tersebut. Akan tetapi harapan yang tinggi pada atribut guru melakukan penilaian terhadap perkembangan siswanya dalam belajar ini diterjemahkan dengan kinerja sebesar 94,84% akan mendekati ideal atau mendekati 100% tingkat kesesuaiannya.

Berdasarkan hasil analisis *IPA* pada atribut “Pelayanan terhadap kasus-kasus para siswanya dilaksanakan dengan cepat dan baik” berada pada kuadran II artinya bahwa kinerja di SMKN 1 Palabuhanratu dalam memberikan pelayanan terhadap kasus-kasus siswanya dilaksanakan dengan cepat dan baik sudah maksimal. Selain itu, persepsi tersebut sudah sesuai dengan harapan peserta didik yang tinggi terhadap atribut ini walaupun menurut hasil perhitungan *servoqual* diperoleh peserta didik masih ada yang merasa kurang puas dengan kinerja pada atribut ini. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai GAP = -0,16 (negatif) dan tingkat kesesuaiannya sebesar 94,41% yang artinya bahwa peserta didik belum puas dengan kinerja atribut ini yang masih “buruk”. Rendahnya layanan tersebut kemungkinan diduga karena lemahnya koordinasi antara pimpinan dan pembuat keputusan dalam sekolah ini, sehingga mengakibatkan beberapa peserta didik masih merasa kurang puas pada kerja pelayanan terhadap kasus-kasus para siswanya.

Berdasarkan hasil analisis *IPA* pada atribut “Mutu pelayanan pendidikan di sekolah ini dapat dipertanggungjawabkan” berada pada kuadran II artinya bahwa persepsi atau kinerja di SMKN 1 Palabuhanratu dalam layanan mutu yang profesional terhadap siswanya sudah maksimal. Selain itu, persepsi tersebut sudah sesuai dengan harapan peserta didik yang tinggi terhadap atribut ini walaupun menurut hasil perhitungan *servoqual* diperoleh peserta didik masih ada yang merasa kurang puas dengan kinerja pada atribut ini. Hal ini ditunjukkan dengan nilai GAP = -0,33 (negatif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,15% mengandung arti bahwa peserta didik belum puas dengan kinerja pada atribut tersebut. Rendahnya layanan tersebut diduga kemungkinan karena rendahnya kepemimpinan yang bersifat delegasi personal sehingga berimplikasi pada pekerjaan yang asal saja tidak berorientasi pada program.

#### 4.8 Dimensi kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil perhitungan *IPA* pada atribut “Kegiatan ekstrakurikuler di sekolah ini sudah mewakili keinginan siswa dan orang tuanya” berada pada kuadran III yang artinya bahwa peserta didik tidak berharap terlalu tinggi pada atribut ini sehingga tingkat kepentingannya kurang mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga biasa-biasa saja. Padahal hasil *servqual* atribut ini menunjukkan nilai GAP = 0,57 (positif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 136,02% artinya bahwa kinerja pada atribut ini sudah “ideal” yang berdampak pada kepuasan peserta didik dengan layanan atribut ini. Kegiatan ekstrakurikuler di sekolah ini tidak menjadi harapan utama peserta didik diduga karena kurangnya sarana dan prasarana ekstrakurikuler, para pembina ekstrakurikuler yang kurang profesional dan kompeten dalam bidangnya atau kemungkinan karena terlalalu banyak jenisnya sehingga alokasi waktu tidak efektif.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Sistem pendidikan yang diterapkan di sekolah ini sudah sesuai dengan perkembangan jaman” diperoleh nilai GAP = 0,84 (positif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 86,91% mengandung arti bahwa peserta didik merasa kurang puas dengan kinerja sistem pendidikan yang diterapkan di sekolah ini sudah sesuai dengan perkembangan jaman sudah “ideal”. Hal ini terlihat dengan hasil *IPA* yang menunjukkan bahwa atribut tersebut berada pada kuadran I yang artinya bahwa harapan peserta didik sangat tinggi terhadap atribut ini dan mereka merasa sangat puas dengan layanan atribut tersebut walaupun kinerja atribut sistem pendidikan yang diterapkan di sekolah ini sudah sesuai dengan perkembangan jaman masih “buruk”. Rendahnya layanan pada atribut sistem pendidikan ini kemungkinan diduga karena adanya beberapa tindakan indisipliner dari beberapa oknum baik guru maupun seniornya yang melakukan tindakan destruktif.

Berdasarkan hasil perhitungan *IPA* pada atribut “Proses pembelajaran di sekolah ini berlangsung dengan baik” berada pada kuadran III yang artinya bahwa peserta didik tidak berharap terlalu tinggi pada atribut proses pembelajaran di sekolah ini sehingga tingkat kepentingannya kurang mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga biasa-biasa saja. Padahal hasil *servqual* atribut ini menunjukkan nilai GAP = 1,12 (positif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 93,80% artinya bahwa kinerja pada atribut ini sudah “ideal” yang berdampak pada kepuasan peserta didik yang merasa sangat puas dengan layanan atribut ini. Akan tetapi harapan peserta didik pada atribut ini



adalah kurang walaupun kinerja atribut proses pembelajaran di sekolah sudah “ideal”. Rendahnya harapan ini diduga karena peserta didik masih kurang berminat dengan proses tetapi masih berorientasi pada hasil.

Berdasarkan hasil analisis *seroqual* pada atribut “Pengawasan terhadap proses pembelajaran di sekolah ini sudah baik” diperoleh nilai GAP = -0,18 (negatif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,63% mengandung arti bahwa peserta didik belum merasa puas dengan kinerja atribut pengawasan terhadap proses pembelajaran di sekolah ini. Padahal harapan peserta didik sangat tinggi terhadap atribut ini akan tetapi kinerja atribut ini masih rendah. Hal ini terlihat dengan hasil *IPA* yang menunjukkan bahwa atribut pengawasan terhadap proses pembelajaran di sekolah ini berada pada kuadran I artinya bahwa atribut ini sangat ditunggu oleh peserta didik, walaupun kinerjanya masih “buruk” ditandai dengan peserta didik yang merasa kurang puas dengan layanan atribut ini. Rendahnya pengawasan terhadap proses pembelajaran diduga karena lemahnya *monev* yang dilakukan oleh kepala sekolah. Program monitoring untuk proses pembelajaran masih belum dapat direalisasikan secara benar dan berkala. Padahal semakin sering pengawasan dilakukan selanjutnya perbaikan dalam pembelajaran akan semakin baik dan meningkat.

Berdasarkan hasil *IPA* pada atribut “Ujian kepelautan/perikanan sudah dapat dilaksanakan sesuai dengan jurusan masing-masing” berada pada kuadran II artinya bahwa kinerja Ujian kepelautan/perikanan sudah dapat dilaksanakan sesuai dengan jurusan masing-masing sudah maksimal. Hal ini sesuai dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 113,88% yang artinya bahwa peserta didik belum puas dengan kinerja tersebut. Selain itu, harapan peserta didik pada layanan atribut ini juga sangat tinggi. Walaupun menurut hasil perhitungan *seroqual* diperoleh peserta didik masih ada yang merasa kurang puas dengan kinerja atribut ini karena nilai GAP = -0,16. Rendahnya nilai GAP tersebut diduga karena kemungkinan masih ada satu jurusan yang belum dapat melaksanakan ujian keahlian pelaut secara internasional yaitu kompetensi keahlian Nautika Kapal Niaga (NKN).

Berdasarkan hasil analisis *IPA* pada atribut “Penilaian ujian sekolah dilakukan dengan transparan dan adil serta tidak memberatkan siswa” berada pada kuadran II artinya bahwa kinerja di SMKN 1 Palabuhanratu dalam penilaian ujian sekolah dilakukan dengan transparan dan adil serta tidak memberatkan siswa sudah maksimal.

Selain itu, persepsi tersebut sudah sesuai dengan harapan peserta didik yang tinggi terhadap atribut ini sesuai dengan hasil perhitungan *servoqual* diperoleh peserta didik masih ada yang merasa sangat puas dengan kinerja atribut ini. Hal ini ditunjukkan dengan nilai GAP = 0,18 (positif) dan tingkat kesesuaian sebesar 103,53% yang artinya bahwa peserta didik merasa sangat puas dengan kinerja yang sudah “ideal” tersebut.

#### **4.9 Dimensi jaminan (*Assurance*)**

Berdasarkan hasil analisis *IPA* pada atribut “Para lulusan sekolah ini sudah kompeten sesuai dengan jurusan masing-masing” berada pada kuadran II artinya bahwa kinerja pada atribut ini terhadap siswanya sudah maksimal. Selain itu, persepsi tersebut sudah sesuai dengan harapan peserta didik yang tinggi terhadap atribut ini walaupun menurut hasil perhitungan *servoqual* diperoleh peserta didik masih ada yang merasa kurang puas dengan kinerja sekolah pada kompeten lulusan sesuai dengan jurusan masing-masing masih “buruk” sehingga peserta didik merasa kurang puas dengan hasil layanan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan nilai GAP = 0,24 (positif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,75% mengandung arti bahwa peserta didik belum puas dengan kinerja tersebut.

Berdasarkan hasil analisis *IPA* pada atribut “Pendidikan *soft skill* di sekolah ini sudah sesuai dengan harapan siswa dan orang tuanya” berada pada kuadran II artinya bahwa kinerja di SMKN 1 Palabuhanratu dalam memberikan pendidikan *soft skill* di sekolah ini sudah sesuai dengan harapan siswa dan orang tuanya sudah maksimal. Selain itu, persepsi tersebut sudah sesuai dengan harapan peserta didik yang tinggi terhadap atribut ini walaupun menurut hasil perhitungan *servoqual* diperoleh peserta didik masih ada yang merasa kurang puas dengan kinerja pada atribut pendidikan *soft skill* di sekolah ini sudah sesuai dengan harapan siswa dan orang tuanya tersebut masih “buruk”. Hal ini ditunjukkan dengan nilai GAP = -0,05 (negatif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 84,74% mengandung arti bahwa peserta didik belum puas dengan kinerja tersebut.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Pengetahuan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya” diperoleh nilai GAP = -0,10 (negatif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,79% mengandung arti bahwa peserta didik belum merasa kurang puas dengan kinerja atribut ini yang termasuk “buruk”. Padahal harapan peserta didik sangat tinggi terhadap atribut ini akan tetapi

kinerja dari guru dalam memberikan Pengetahuan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya belum maksimal. Hal ini terlihat dengan hasil *IPA* yang menunjukkan bahwa atribut tersebut berada pada kuadran I yang artinya harapan peserta didik terhadap atribut ini sangat tinggi akan tetapi kinerja atau persepsi yang telah dilakukan sekolah masih belum maksimal.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Ketrampilan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya” diperoleh nilai  $GAP = 0,39$  (positif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 99,81% mengandung arti bahwa peserta didik sudah merasa puas dengan kinerja guru di SMKN 1 Palabuhanratu dalam memberikan ketrampilan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya. Padahal harapan peserta didik sangat tinggi terhadap atribut ini akan tetapi kinerja atribut ini belum maksimal atau “buruk”. Hal ini terlihat dengan hasil *IPA* yang menunjukkan bahwa atribut ketrampilan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya tersebut berada pada kuadran I yang artinya harapan peserta didik terhadap atribut ini sangat tinggi akan tetapi kinerja atau persepsi yang telah dilakukan sekolah masih belum maksimal.

Berdasarkan hasil analisis *IPA* pada atribut “Perubahan sikap siswa setelah sekolah di sini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya” berada pada kuadran II artinya bahwa kinerja di SMKN 1 Palabuhanratu dalam memberikan perubahan sikap siswa setelah sekolah di sini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya sudah maksimal. Selain itu, persepsi tersebut sudah sesuai dengan harapan peserta didik yang tinggi terhadap atribut ini walaupun menurut hasil perhitungan *servqual* diperoleh peserta didik masih ada yang merasa kurang puas dengan kinerja sekolah dalam memberikan biaya pendidikan dapat terjangkau terhadap siswanya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $GAP = 0,10$  (positif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,30% mengandung arti bahwa peserta didik belum puas walaupun kinerja pada atribut perubahan sikap siswa setelah sekolah di sini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya tersebut sudah “ideal”. Pada atribut ini harapan peserta didik dengan kinerja pada atribut ini sudah linier dan sebanding walaupun nilai mendekatinya 100%.

Berdasarkan hasil perhitungan *IPA* pada atribut “Kualifikasi guru sudah sesuai dengan materi yang diajarkan” berada pada kuadran III yang artinya bahwa peserta

didik tidak berharap terlalu tinggi pada atribut proses pembelajaran di sekolah ini sehingga tingkat kepentingannya kurang mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga biasa-biasa saja. Padahal hasil *servoqual* atribut ini menunjukkan nilai GAP = -0,42 (negatif) dengan tingkat kesesuaian sebesar 93,67% artinya bahwa kinerja pada atribut ini termasuk “buruk” yang berdampak pada kepuasan peserta didik yang merasa kurang puas dengan layanan atribut ini. Rendahnya harapan ini diduga karena peserta didik masih kurang memikirkan tentang kualitas dan kualifikasi gurunya akan tetapi yang diharapkan adalah bukti bukan hanya sekedar *talk is cheap*. Bagi peserta didik walaupun kualifikasinya sesuai dan bagus akan tetapi penerapannya tidak sesuai dengan kualifikasinya akan semakin rendah *trust* dari peserta didik tersebut.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka simpulan penelitian ini adalah :

Secara simultan tingkat kepuasan peserta didik di SMKN 1 Palabuhanratu terhadap layanan pendidikannya adalah “Cukup Puas” atau 53,18%.

Terdapat lima dimensi pada kepuasan peserta didik terhadap layanan pendidikan yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*). Dimensi yang memerlukan peningkatan layanan adalah *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*.

Kinerja yang harus diperbaiki oleh sekolah untuk meningkatkan layanan dan harapan peserta didik yang sangat tinggi terhadap pendidikannya terdapat pada atribut (1) Guru memberikan tauladan pada siswanya tentang pendidikan yang baik, (2) Sistem pendidikan yang diterapkan di sekolah ini sudah sesuai dengan perkembangan jaman, (3) Pengawasan terhadap proses pembelajaran di sekolah ini sudah baik, (4) Pengetahuan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya dan (5) Keterampilan yang diperoleh siswa di sekolah ini sudah sesuai harapan siswa dan orang tuanya.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit : PT Rineka Cipta. Jakarta. Hal 55-174.
- Chaerani D. 2006. *Analisis Kinerja Pelayanan Impotasi Jalur Hijau Pada Kantor Wilayah VI direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*. Universitas Diponegoro. Semarang. Hal 23.
- Cronin, JJ Joseph and Taylor, Steven. A. 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*, Vol.56 No 3:55-68.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Cetakan IV. Semarang. Hal 42-97.
- Fitriyanto, M.A. 2018. *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan dengan metode service quality dan importance performance analysis*. Tugas akhir (tidak dipublikasikan). Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta. Hal 29.
- Idrus, M. 2008. *Metode Penelitian Sosial. Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. UII Press. Yogyakarta. Hal 176.
- Narbuko, C dan Achmadi, A. 2001. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Bumi Aksara. Hal 57-115.
- Nurulita, A. 2009. *Analisis kinerja kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PT. Telkom cabang Temanggung*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta. Hal 54-57.
- Parasuraman, A, Zeithml, Valarie A. And Berry, Leonard L1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal of retailing*, Vol 67, No.4:420-450
- Rangkuti,F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction (cetakan kedua)*.PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Hal 31.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih.2009. *Manajemen Pelayanan Pengembangan ModelKonseptual Penerapan Cittizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka PelajarCetakan ke II. Yogyakarta. Hal 2.
- Ririh, A.M.P. 2012. *Analisis service quality terhadap kepuasan konsumen di PT. Jaya Abadi Semarang*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang. Hal 23-31.
- Sugiyono. 2008. *Statistik Non Parametrik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung. Hal 33-140.
- Sulaiman, Wahid. 2005. *Statistik Non Parametrik Contoh Kasus dan Pemecahannya dengan SPSS*. Penerbit : Andi. Yogyakarta. Hal 190.

- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran (Consumer Behaviour: Theory and Application in Marketing)*. Hal 322.
- Sutanto, N.S. 2006. *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"*. CV Sagung Seto. Jakarta. Hal 189-190.
- Tjiptono, Fandi dan Greogorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi. Hal. 195.
- Usman, H dan Purnomo, S.A. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta. Bumi Aksara. Hal 42-167.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Penerbit PT. Indeks. Jakarta. Hal. 29.
- Yulianti, Y. 2016. *Analisis kualitas pelayanan pendidikan dengan menggunakan GAP analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) pada program studi pendidikan ekonomi Fakultas Ekonomi UNY*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Hal 45-47.
- Zulhan Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Penerbit Ekonisa. Yogyakarta. Hal 55-57.