

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN SISWA
SMA SANTA MARIA KABANJAHE
KECAMATAN KABANJAHE KABUPATEN KARO SUMATERA UTARA**

Ingan Ukur Br Sitepu¹⁾

¹⁾Dosen Universitas Quality

Email : Inganukur.sitepu@yahoo.com

Abstrak

Era globalisasi penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Jumlah populasi penelitian ini adalah seluruh siswa sebanyak 392 orang siswa. Sampel dari penelitian ini dihitung dengan rumus slovin yaitu sebanyak 100 orang responden. Sampel dipilih dengan teknik *stratified sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan cara mengambil sample dengan memperhatikan strata (tingkatan) di dalam populasi. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, dan empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan siswa, sedangkan variabel Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara serempak berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa Hasil determinasi menunjukkan bahwa kepuasan siswa dijelaskan oleh faktor-faktor bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Kata Kunci : Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Kepuasan Siswa

Abstract

The era of globalization, this research aims to find out which factors increase the level of student satisfaction. The number of studies was 392 students. The sample of this study was calculated with the Slovin formula of 100 respondents. The sample chosen by stratified sampling technique is the sample selection technique by taking a sample by taking into account the strata (assessment) in participation. Data collection using a questionnaire. The analytical method used is multiple linear regression.

The results of the study prove that physical evidence, reliability, responsiveness, and empathy support partial to student satisfaction, while the Guarantee variable does not significantly influence student satisfaction. Variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are simultaneously guaranteed to Student Satisfaction. The results determine the facts received by students by physical proof factors, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Keywords: Physical evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy,

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan modal utama dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi. Hal tersebut akan tercapai apabila sumber daya manusia tersebut dikelola dengan baik. Pengelolaan tersebut sudah dimulai semenjak mereka akan dibutuhkan, direkrut, dipekerjakan, hingga diberhentikan. Sangat kita harapkan kehadiran Pendidikan di kalangan siswa, karena pendidikan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, dimana “setiap manusia memiliki hak untuk mendapatkan pendidikan yang layak” sesuai dengan yang tertera dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 31. Pada umumnya kegiatan pendidikan dilakukan di dalam lembaga formal yang biasa kita sebut dengan sekolah. Setiap orang khususnya orang tua berhak memilih sekolah yang terbaik untuk putra putrinya sesuai dengan standar pendidikan yang diinginkan oleh orang tua tersebut.

Seiring dengan Perkembangan zaman, maka standar mutu pendidikan juga dituntut untuk berkembang dan mengikuti keadaan pada jaman ini, saat ini banyak sekolah-sekolah di Indonesia yang mulai meningkatkan standar mutu pendidikan mereka. Dalam meningkatkan standar mutu pendidikan banyak hal yang harus diperbaiki, tidak hanya dari sarana dan prasarana semata tapi kinerja guru juga harus ditingkatkan karena tidak hanya sarana prasarana yang mempengaruhi mutu suatu pendidikan melainkan kinerja sang guru juga sangat mempengaruhi mutu pendidikan.

Kenyataannya dalam proses berjalannya sebuah organisasi sering ditemui adanya ketidakpuasan dalam pencapaian tujuan organisasi oleh karena itu kebanyakan komponen yang berpengaruh pada organisasi sering sekali menimbulkan permasalahan yang mengancam keberlangsungan organisasi

sehingga membuat seseorang tersebut tidak puas. Untuk dapat bertahan menghadapi berbagai permasalahan, tantangan, ancaman maupun gangguan dan hambatan organisasi harus mampu mengarahkan kepada setiap anggotanya agar dapat beradaptasi dengan baik dan mampu mengakomodasi segala dampak positif maupun negative yang timbul dengan melakukan berbagai perubahan dan pengembangan kearah yang positif

Tujuan kepuasan konsumen merupakan salah satu keinginan utama yang dicapai setiap perusahaan, karena dengan terciptanya kepuasan konsumen ini diharapkan konsumen tersebut akan loyal dalam menggunakan produk perusahaan tersebut. Menurut Kotler (2010: 42) “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Tingkat Kepuasan

Tjiptono (2008), metode survey kepuasan konsumen dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan PT. Chandra pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapakan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan

yang mereka sarankan (*problem analysis*).

- d. Responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*Importance / Performance Rating*).

Tjiptono (2008:24) mengemukakan bahwa adanya kepuasan pelanggan akan dapat menjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen. Sedangkan menurut Yamit (2005: 78) “Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja. Dalam hal ini, kinerja merupakan persepsi konsumen terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk sedangkan harapan merupakan pikiran konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia mengkonsumsi produk.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

Dalam memahami perilaku konsumen perlu dipahami siapa konsumen, sebab dalam suatu lingkungan yang berbeda akan memiliki penelitian, kebutuhan, pendapat, sikap dan selera yang berbeda. Menurut Kotler (2010:144) Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah kebudayaan, faktor sosial, pribadi, psikologis. Sebagian faktor-faktor tersebut tidak diperhatikan oleh pemasar tetapi sebenarnya harus diperhitungkan untuk mengetahui seberapa jauh faktor-faktor perilaku

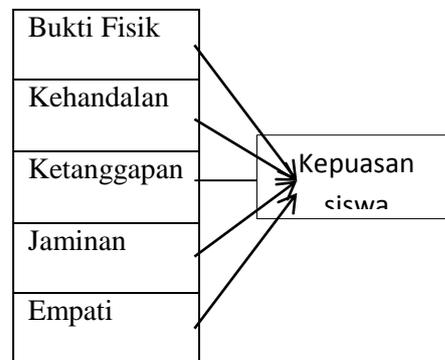
konsumen tersebut mempengaruhi pembelian konsumen.

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sebuah faktor penting yang diberikan perusahaan untuk para konsumennya. Kualitas pelayanan adalah suatu instrumen dan strategi yang diberikan perusahaan untuk menarik minat konsumen untuk mengkonsumsi produk atau jasa yang diberikan, umumnya konsumen yang mengkonsumsi produk atau jasa, konsumen melihat dari kualitas yang diberikan serta pelayanannya, apabila kualitas pelayanan tersebut memuaskan konsumen.

Kepuasan siswa adalah perasaan senang siswa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja guru dengan harapan-harapannya”. Dalam konsep kepuasan siswa, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja. Dalam hal ini, kinerja guru merupakan persepsi siswa terhadap apa yang ia terima setelah mengikuti kegiatan belajar mengajar, sedangkan harapan merupakan pikiran siswa tentang apa yang akan diterimanya apabila ia mengikuti kegiatan belajar mengajar.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dibuat kerangka pemikiran dalam bentuk gambar sebagai berikut:



METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan (Margono, 2010:118). Menurut Hartono (2011: 46), populasi dengan karakteristik tertentu ada yang jumlahnya terhingga dan ada yang tidak terhingga. Penelitian hanya dapat dilakukan pada populasi yang jumlahnya terhingga saja. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh siswa/siswi SMA Santa Maria Kabanjahe , sebagai berikut :

Siswa SMA Santa Maria Kabanjahe

Kelas	L	P	Jumlah Siswa
VII	73	86	159
VIII	90	85	175
IX	75	83	158
Total			392

Sumber : SMA Santa Maria Kabanjahe

Sampel

Menurut Sugiyono (2011:62), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dari penelitian ini dihitung dengan rumus slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

- n : Jumlah sampel
- N : Jumlah Populasi
- e :Batas Toleransi Kesalahan

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Analisis Data

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: Bukti fisik (X₁), Kehandalan (X₂), Ketanggapan (X₃), Jaminan (X₄), dan Empati (X₅) terhadap kepuasan Siswa (Y) . Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

- Y =KepuasanSiswa
- b₁ =koefisienregresiBukti fisik
- b₂ =koefisienregresiKehandalan
- b₃ =koefisienregresiKetanggapan
- b₄ =koefisienregresiJaminan
- b₅ =koefisienregresiEmpati
- X₁ = Bukti fisik
- X₂ = Kehandalan
- X₃ = Ketanggapan
- X₄ = Jaminan
- X₅ = Empati
- e = variabel yang tidak diteliti

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai_{hitung}(*correlated item-total correlations*) dengan nilai_{tabel}. Jika nilai_{hitung} > r_{tabel} dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Uji Validitas Variabel Penelitian

Item Pertanyaan	r_{tabel}	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Kes
Bukti_Fisik_1	0,173	0.542	Valid
Bukti_Fisik_2	0,173	0.584	Valid
Bukti_Fisik_3	0,173	0.594	Valid
Bukti_Fisik_4	0,173	0.716	Valid
Kehandalan_1	0,173	0.828	Valid
Kehandalan_2	0,173	0.837	Valid
Kehandalan_3	0,173	0.806	Valid
Kehandalan_4	0,173	0.79	Valid
Ketanggapan_1	0,173	0.614	Valid
Ketanggapan_2	0,173	0.717	Valid
Ketanggapan_3	0,173	0.369	Valid
Jaminan_1	0,173	0.425	Valid
Jaminan_2	0,173	0.433	Valid
Jaminan_3	0,173	0.382	Valid
Jaminan_4	0,173	0.339	Valid
Empati_1	0,173	0.37	Valid
Empati_2	0,173	0.572	Valid
Empati_3	0,173	0.707	Valid
Empati_4	0,173	0.62	Valid
Kepuasan_Siswa_1	0,173	0.72	Valid

Kepuasan_Siswa_2	0,173	0.66	Valid
Kepuasan_Siswa_3	0,173	0.725	Valid
Kepuasan_Siswa_4	0,173	0.655	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Setelah dilakukan uji validitas untuk semua item pernyataan variabel bebas dan terikat yaitu variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan kepuasan siswa seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai koefisien korelasi yang disajikan pada kolom r_{hitung} (*corrected item-total correlation*) di atas r_{tabel} yaitu 0,173 sehingga dapat dikatakan bahwa item pernyataan tersebut sudah valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) 0,6, seperti yang disajikan pada tabel di bawah ini:

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel		Cronbach Alpha	Kesimpulan
Bukti Fisik	X ₁	0,796	Reliabel
Kehandalan	X ₂	0,919	Reliabel
Ketanggapan	X ₃	0,721	Reliabel
Jaminan	X ₄	0,611	Reliabel
Empati	X ₅	0,760	Reliabel
Kepuasan Siswa	Y	0,847	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Dari data di atas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* masing-masing variabel memiliki nilai lebih dari 0,6 (*cronbach alpha* > 0,6) sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Hasil Estimasi Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	-.707	.408
Bukti_Fisik	.236	.108
Kehandalan	.249	.105
Ketanggapan	.337	.084
Jaminan	.209	.115
Empati	.186	.073

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan hasil estimasi regresi pada tabel persamaan regresi yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,707 + 0,236 X_1 + 0,249 X_2 + 0,337 X_3 + 0,209 X_4 + 0,186 X_5$$

Pengujian Hipotesis

Uji signifikansi parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas (Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati) terhadap variabel terikat (kepuasansiswa) berpengaruh secara parsial.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
Constant		-1.736	0.085
Bukti_Fisik	0.177	2.194	0.030
Kehandalan	0.205	2.367	0.020
Ketanggapan	0.318	4.030	0.000
Jaminan	0.124	1.823	0.071
Empati	0.186	2.554	0.012

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai_{hitung}(*correlated item-total correlations*) dengan nilai_{tabel}. Jika nilai_{hitung} > nilai_{tabel} dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Uji signifikansi parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas (Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan

Empati) terhadap variabel terikat (kepuasan siswa) berpengaruh secara parsial.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya.

Hasil Uji Serempak atau Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regressi	18.579	5	3.716	28.728	.000 ^a
Residual	15.782	12	0.129		
Total	34.359	17			

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Simpulan

Dari penelitian yang dilakukan, peneliti dapat membuat simpulan, yaitu:

1. Secara parsial variabel Bukti Fisik /*Tangible*, kehandalan /*Reliability*, Ketanggapan /*Responsiveness*, dan Empati /*Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa .
2. Secara parsial variabel Jaminan /*Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa .

Saran

1. dengan memberikan perhatian kepada siswa baik secara keseluruhan maupun individual, dan memberikan respon atas keluhan

siswa serta menanggapi pertanyaan dari siswa, sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa yang dapat berdampak positif pula pada motivasi belajar siswa.

2. Perlu dilakukan penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain yang lebih banyak, sehingga diperoleh faktor-faktor yang lebih banyak yang mempengaruhi kepuasan siswa guna peningkatan mutu pendidikan siswa .

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Amirulah, 2015, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Daryanto & Iswanto Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fahmi, Irham, 2013. *Perilaku Organisasi: Tiori, Aplikasi, dan Kasus*. Bandung: Alfabeta
- Hartono, 2011. *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: Zanafa.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Heryanta Ginting, Tesis, 2014.
- Irawan, Handi, 2008, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Penerbit ElexMediaKomputindo Kelompok Gramedia.
- Kasmadi & Nia Siti Sunariah, 2013. *Panduan Modern Penulisan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Kasmir, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Kusumasari Bevaola, 2014. *Manajemen Bencana Dan Kapabilitas Pemerintah Lokal*. Yogyakarta. Gava Media

Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jakarta: Erlangga

Mangkunegara AA Anwar Prabu, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta :Penerbit Salemba Empat.

. 2010. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Ketiga belas*. Jakarta : Penerbit Erlangga.