**lembar pengesahan**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DAN PROMOSI TERHADAP COUSTOMER VALUE SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN SISWA**

**(Study pada SMK INSAN MANDIRI Parongpong Kab. Bandung)**

**tesis**

**OLEH:**

**hadiansyah**

**npm. :138020099**

Tesis ini Telah Memenuhi Persyaratan Karya Tulis Ilmiah Dan Telah Disetujui Oleh Pembimbing Untuk Diujikan Dalam Sidang Tugas Akhir Guna memperoleh Gelar Magister pada program studi magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Pendidikan

Bandung, Oktober 2015

PEMBIMBING**,**

**Dr. Tita Setiawati, S.E, MM.**

**Pembimbing**

**program magister manajemen**

**fakultas pascasarjana universitas pasundan**

**Jl. Sumatra no.41 Bandung 40113**

**p e r n y a t a a n**

Dengan ini saya:

Nama lengkap : Hadiansyah

NPM : 138.020.099

Konsentrasi : Manajemen Pendidikan

**Menyatakan bahwa :**

1. Karya tulis saya, tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelas akademik (magister), baik di Universitas Pasundan maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalampernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang akan diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

**Bandung, Oktober 2015**

**yang membuat pernyataan**,

**Hadiansyah**

**NPM . 138020099**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya kualitas layanan sekolah, kegiatan promosi yang diselenggarakan oleh sekolah, *customer value* dalam hal ini nilai tambah yang positif bagi siswa dan kepuasan siswa atas produk jasa yang telah dirasakan di sekolah ini dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Adapun tujuan penelitian ini mengkaji dan menganalisis secara deskriptif dan verifikatif dari aspek kualitas layanan sekolah, kegiatan promosi terhadap *customer value* yang berdampak pada naik dan turunnya kepuasan siswa.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Proportionate Stratified Random Sampling* yang menggunakan rumus dari Taro Yamane. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan pertanyaan berbentuk angket penelitian. Teknikanalisis yang digunakan adalah analisis jalur yang disertai dengan pengujian validitas dan reliabilitas variabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara deskriptif kualitas layanan sekolah, kegiatan promosi yang diselenggarakan oleh pemerintah, nilai pelanggan dan kepuasan siswa berada pada kategori baik, meskipun ada beberapa dimensi dan indikator yang masih menjadi kelemahan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja. Sementara hasil penelitian secara verifikatif menunjukkan bahwa kualitas layanan sekolah dan kegiatan promosi sekolah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap nilai pelanggan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepusan siswa.

Kata kunci : kualitas layanan sekolah, promosi, nilai pelanggan dan kepuasan.

***ABSTRACT***

*This research is motivated by the quality of school services, promotional activities organized by the school, in terms of customer value is a positive added value for students and student satisfaction on product and services that are already being felt in these schools in obtaining knowledge. The purpose of this research study and analyze descriptive and verification of aspects of quality of school services, promotional activities towards customer value impact on the ups and downs of student satisfaction.*

*The method used is descriptive and verification and sampling techniques performed Proportionate Stratified Random Sampling which uses the formula of Taro Yamane. Source of data in this study are primary and secondary data with data collection is done through observation, interviews and questionnaires shaped research questions. Teknikanalisis used is path analysis which is accompanied by testing the validity and reliability of research variables.*

*The results showed that the descriptive quality of school services, promotional activities organized by the government, customer value and satisfaction of students are in the good category, although there are some dimensions and indicators are still a drawback to be improved and enhanced performance. While the results of the verification study showed that the quality of school services and school promotional activities in a positive and significant impact on customer value and customer value positive and significant impact on student kepusan.*

*Keywords: quality of school services, promotions, customer value and satisfaction.*

**kata pengantar**

Puji dan Syukur saya panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan Rahmat, Hidayahserta Karunia-Nya sehingga saya dapat menyusun usulan penelitian tesis ini yang berjudul **Pengaruh kualitas layanan sekolah dan promosi terhadap coustomer value serta dampaknya pada kepuasan siswa(study pada smk insan mandiri parongpong kab. bandung)** dengan lancar dan tepat pada waktunya.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian pasca sarjana untuk gelar Magister Manajemen konsentrasi Pendidikan Universitas Pasundan Bandung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan yang dicapai dalampenulisantesisini semata-mata bukanlah daya upaya peneliti sendiri, tetapi banyak pihak telah memberikan bantuan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah sewajarnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada dosen pembimbing **Dr. Tita Setiawati, S.E, M.M** yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan secara terus menerus kepada penulis.

Selain itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Eddy Yusuf SP, M.Si, M.Kom selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Prof. Dr. H. Didi Turmudzi M.Si, selaku Direktur pasca sarjana Universitas Pasundan Bandung beserta seluruh staf.
3. Dr. H. Yusuf Arifin S.Si, MM,selaku Kepala Prodi pasca sarjana Universitas Pasundan Bandung.
4. Dr. H. Undang Juju S.E, MP, selaku Sekertaris pasca sarjana Universitas Pasundan Bandung.
5. Orang tua tercinta, ayahanda (Almarhum) Saprudin dan ibunda Ade Armilah yang selalu senantiasa mendukung, menyayangi, serta mendoakan penulis dengan tulus, membimbing, mengarah kan dan menjadi sumber inspirasi terbesar bagi penulis.
6. Keluarga besarku, yang selalu memberikan keceriaan, menjadi penyemangat dan sumber inspirasi bagi penulis dalam menyelsaikan tesis ini
7. Nela Ginafienti, yang sabar dan setia dengan penuh pengertian dan kasih sayang mendampingi penulis serta memberikan motivasi dan solusi saat penulis dihadapkan pada masalah selama pembuatan tesis ini.
8. Kepala Sekolah, Bapak dan Ibu guru, staf serta seluruh siswaS MK INSAN MANDIRI, Parongpong Kab. Bandung Barat.
9. Teman-teman yang selalu mendukung dalam menyelsaikan tesis ini terutama seluruh mahasiswa Pascasarjana Magister Manajemen konsentrasi Pendidikan angkatan 2013 yang telah berjuang bersama.

Akhir kata penulis berharap pembuatan tesis ini dapat bermanfaat, bagi penulis khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Bandung, Oktober2015

**Hadiansyah**

**NPM . 138020099**

**daftar isi**

**LEMBAR JUDUL**

**lembar pengesahan** i

**surat pernyataan** ii

**kata pengantar** iii

**daftar isi** v

* 1. Latar Belakang Penelitian …………………………………1
  2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah...…………….7

1.2.1 Identifikasi Masalah…………………………………7

1.2.2 Rumusan Masalah........................................................8

* 1. Tujuan Penelitian ……………………………………….8
  2. Manfaat Penelitian ………………………………………9
     1. Manfaat Praktis ……………………………….9
     2. Manfaat Teoris …………………………………10

**bab ii kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis**

* 1. Kajian pustaka …………………………………………….14
     1. Manajemen................................................................14
     2. Organisasi...................………..……………………15
     3. Manajemen pemasaran/promosi................................20
     4. Pemasaran Jasa..........................................................24
     5. Pelayanan...................................................................26
     6. Nilai Pelanggan – Costumer Value............................36
     7. Kepuasan....................................................................45
  2. Penelitian Terdahulu.............................................................54
  3. Kerangka Pemikiran ..…………………………………........55
  4. Hipotesis Penelitian ..………………………………….........62

**bab iii metodelogi penelitian**

* 1. Tipe Penelitian ……………………………………..... .........63
  2. Unit Observasi dan Lokasi.....................................................64
  3. VariabelPenelitian

3.3.1 Definisi Variabel..........................................................65

3.3.2 Operasional Variabel....................................................67

* 1. Populasi dan Penentuan Sampel............................................71
  2. teknik Pengumpulan Data
     1. ProsedurPengumpulan Data......................................73
     2. Uji Validitas dan Uji Normalitas...............................76
  3. RancanganAnalisa Data.........................................................77
  4. Rumusan Pengujian Hipotesis................................................81
  5. Rencana jadwal penelitian...............................................................85

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

* 1. Gambaran Umum dan karakteristik responden………………………….86
     1. Gambaran Umum SMK INSAN MANDIRI……………….87
     2. Karakteristik Responden…………………………………….89
  2. Hasil Analisis Deskriptif ………………………………………………..97

4.2.1. Uji Validitas dan reliabilitas……………….......…………………………..97

4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian…………………………103

4.2.3 Analisis Verifikatif……………………………………………..159

4.2.4 Pengujian Hipotesis…………………………………………..................169

4.3. Pembahasan

4.3.1 Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas

Layanan Sekolah.........…………….…………………………174

4.3.2 Pembahasan Hasil Analisis hasil Deskriptif Variabel

kegiatan Promosi……………………………………………...175

4.3.3 Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Customer Value ……………………………………………..177

4.3.4 Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan

Siswa ………………………………………………………..179

4.3.5 Pengaruh Kualitas Layanan Sekolah Terhadap

Customer Value……………………………………………..180

4.3.6 Pembahasan Pengaruh kegiatan Promosi sekolah

Terhadap *customer value*………….………………………….182

4.3.7.Pengaruh kualitas Layanan sekolahdan kegiatan promosi

secara simultan terhadap *costumer value……………….....…*183

4.3.8 Pengaruh Costumer Value Terhadap

Kepuasan siswa………........................................................185

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan ………………..…………………………………...187

5.2 Saran Peneliti…………………..…………………………….189

**daftar pustaka**……………………………………………………..…..192

**lampiran**

**DAFTAR TABEL**

**No Tabel Judul Halaman**

* 1. : Jumlah siswa.............................................................................7
  2. : Hasil studi pendahuluan............................................................8

2.1 : Penelitian Terdahulu.............................................................................54

3.1 : Skala Likert........................................................................................65

3.2: Operasionalisasi Variabel..........................................................................67

3.3: Jumlah Populasi.........................................................................................71

3.4 : Sampel Penelitian...................................................................72

3.5 : Rencana Jadwal Penelitian…………………………..........................85

4.1: Data Jumlah siswa SMK Insan Mandiri.....................................................89

4.2: Data Tenaga Pendidik ..89

4.3 : Data kondisi Ruang ..91

4.4 : Data mebelar dan alat kantor ..92

4.5 : Data alat dan media pembelajaran ..93

4.6: Data alat peraga/ praktek pembelajaran ..94

4.7 : kondisi Orang Tua Siswa .. 94

4.8: Jenis Pekerjaan Orang tua ....95

4.9 : Hasil Uji validitas variabel kualitas Layanan............................ 99

4.10 : Hasil Uji Validitas variable promosi sekolah ..100

4.11 :Hasil Uji Validitas variable coustomer value………………..……101

4.12 : Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan Siswa…………..……………...102

4.13 : Hasil Uji Realiabilitas Variabel Penelitian………………………….103

4.14 : Memiliki Ruang kelas Yang Baik…………………………………...104

4.15 : MemilikiKelengkapan Sarana Olah Raga……………………………105

4.16 : Memiliki Perpustakaan dengan Koleksi Buku yang lengkap………..105

4.17 : Memiliki lingkungan Bersih Dan asri……………………………….106

4.18 : Tersedianya peralatan yang Menunjang…………………………….107

4.19 : Rekapitulasi Indikator Pada Dimensi tangible……………………...107

4.20 : Kehadiran Guru memenuhi Standar……………………………….108

4.21 : Guru Memulai dan mengakhiri Proses Belajar Mengajar

dengan tepat waktu…………………………………………………108

4.22 : Guru Menguasai Materi,sehingga siswa mudah untuk

Memahaminya……………………………………………………..109

4.23 : Guru Menmggunakan metode pembelajaran yang bervariasi……..109

4.24 : Guru Menggunakan media pembelajaran yang

bervariasi dan efektif…………………....…………………………..110

4.25 : Guru Memberikan motivasi kepada Siswa…………………………110

4.26 : Rekafitulasi Indikator pada dimensi Reliability……………………111

4.27 : Guru bersedia menyediakan waktu luang untuk

mendengarkan keluhan siswa……………………………………..112

4.28 : Guru Mudah dihubungi dan ditemui dalam memberikan

bimbingan belajar……………………………………………….....112

4.29 : kecepatan tata Usaha Dalam Melayani Siswa……………………...113

4.30 : Kecepatan Petugas Keamanan dalam Melayani Siswa…………….113

4.31 : Reakifitulasi Indikator pada Dimensi *Responsivenes*………….114

4.32 : kapasitas informasi yang diberikan guru dalam pelajaran……...114

4.33: Kapasitas jadwal dan Kepulangan siswa dalam kegiatan Belajar..115

4.34 : Sekolah dapat memberikan keamanan kepada siswa

pada saat proses pembelajaran…………………………………..115

4.35 : Kepastian Sekolah menjamin siswanya

mempunyai bakat dibidangnya…………………………………116

4.36 : Kepastian Sekolah menjamin Peraturan akademik………...........116

4.37 : Rekapitulasi Indikator Pada Dimensi *Assurance*………………..117

4.38 : Guru, Pimpinan dan staf Administrasi dapat memahami

dan memperhatiakan kepentingan siswa…………………….....118

4.39 : Guru mampu memenuhi kebutuhan belajar siswa………………118

4.40 : Sekolah menyediakan berbagai kegiatan ekstrakurikuler

yang mampu mengembangkan potensi dan kemampuan sisw….119

4.41: Rekafitulasi Indikator Pada Dimensi *Empathy*…………………119

4.42: Positioning hasil Analisis Deskripsi Variabel

kualitas Layanan…………………………………………..........121

4.43: Kejelasan dan daya Tarik Isi Brosur……………………………123

4.44: Kejelasan dan Daya Tarik isi buklet…………………………….123

4.45: Kejelasan dan daya Tarik Isi selebaran…………………………124

4.46: Kejelasan dan Daya Tarik isi Papan Iklan……………………....124

4.47: Bahan Audiovisual, symbol dan logo…………………………..125

4.48 : Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Iklan……………………125

4.49: Penyampaian Promosi sekolah Melalui

Pameran Pendidikan…………………………………….…….126

4.50: Penyampaian Promosi sekolah Melalui Demonstrasi Ekskul ….. 126

4.51: Penyampain Promosi Sekolah Melalui Pembiyayaan ……………127

4.52: Penyampain Sekolah Melalui Program…………………………...127

4.53: Rekafitulasi Indikator pada Dimensi Promosi Penjualan………..128

4.54: Penyampaian Promosi Sekolah Melalui *Workshop Parenting*….129

4.55: PenyampaianPromosi Sekolah Melalui Media Identitas………..129

4.56: Penyampaian Promosi sekolah Melalui Majalah………………..130

4.57: Penyampain Promosi sekolah melalui donasi amal…………….130

4.58: Rekafitulasi Indikator pada Dimensi Hubungan Masyarakat

Dan Publikasi Pemasaran Langsung……………….…………131

4.59 : Penyampaian Promosi sekolah melalui Persentasi sekolah……132

4.60: Penyampaian promosi sekolah melalui program sekolah……...132

4.61: Penyampaian Sekolah melalui bazaar dan pameran sekolah…..133

4.62: Rekafitulasi Indikator pada dimensi penjualan Personal……...133

4.63: Positioning hasil analisis deskripsi variable

promosi Sekolah……………………………………………..135

4.64: layanan pendaftaran………………………………………….137

4.65: Layanan Kegiatan ekstrakurikuler…………………………...137

4.67: Layanan Personal guru Terhadap orang tua Siswa…………..138

4.68: Layanan Administrasi Sekolah…………….......………………………..138

4.69:Layanan Fasilitas Sekolah lainnya…………………………..139

4.70: Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Functional Value…….139

4.71: Pembelajaran yang Menyenangkan…………………………140

4.72: Kebanggaan menjadi bagian dari warga sekolah………....…140

4.73: Kenyamanan lingkungan sekolah……………………………141

4.74: Sikap guru terhadap siswa…………………………………...141

4.75: Pelayanan sekolah yang sesuai………………………………142

4.76: Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Emotionnal Value...….142

4.77: Kesetiakawanan antar guru………………………………......143

4.78: Keaktifan sekolah dalam kegiatan social……………...….….143

4.79: Keaktifan siswa dalamkegiatan sekolah……………………..144

4.80: Hubungan antar siswa………………………………………..144

4.81: Hubungan guru dengan siswa……………...………………...145

4.82: Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Social Value………….145

4.83: Positioning hasil analisis Deskripsi Variable Customer Value147

4.84: Memberikan perhatian lebih kepada siswa………………...…149

4.85: Memberikan penghargaan kepada guru dan siswa berprestasi.149

4.86: Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Keinginan……………..150

4.87: Menarik Perhatian Masyarakat (orangtua dan siswa)………...150

4.88: Tingkat kepuasan atas memberikan rasa penasaran…………..151

4.89: Tingkat kepuasan atas menambah daya tarik siswa…………..151

4.90: Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Tindakan……………....152

4.91: Kepuasan atas bukti langsung………...………………………152

4.92: Kepuasan atas kehandalan…………………...……………….153

4.93: Kepuasan atas jaminan……………………………………….154

4.94: Kepuasan atas Empati………………………………………...154

4.95: Kepuasan atas keramahan…………………………………….155

4.96: Kepuasan atas kualitas layanan yang diterima………...……...155

4.97: Kepuasan atas harga yang diterima………………………...…156

4.98: Rekapitulasi Indikator pada Dimensi…………………………156

4.99: Positioning hasil analisis Desktipsi Variabel Kepuasan Siswa.158

4.100: Tabel Kolerasi………...……………………………………..163

4.101: Koefisien Jalur jalur X1,X2 Terhadap Variabel Y…………..165

4.102: Pengaruh langsung dan tidak langsung X1 (Kualitas Layanan

Sekolah) dan X2 (Kegiatan promosi Sekolah) Terhadap Y

(Customer Value)……………………………………………166

4.103: Pengujian parsial Variabel Kualitas layan sekolah Terhadap

Customer value………………………………………………170

4.104: Pengujian parsial variable Kegiatan Promosi Sekolah terhadap

Customer value………………………………………………171

4.105: Uji Pengaruh secara Simultan dengan menggunakan anova…172

4.106: Penguji parsial variable customer value terhadap

kepuasan siswa……………………………………………….173

**DAFTAR GAMBAR**

**Nomor Judul Halaman**

2.1 Bagan pengaruh harapan terhadap kepuasan

Sumber : Nasution (2004) Manajemen jasa terpadu……………47

2.2 Keputusan pelanggan

Sumber : Alma (2003:34) Pemasaran sratejik jasa pendidikan….49

* 1. Paradigma Penelitian……………………………………………..61

3.1 Srtuktur analisis jalur dalam aplikasi penelitian…………………79

4.1 Struktur organisasi SMK Insan Mandiri Parongpong……………96

4.2 Pemetaan Hasil analisis Deskripsi Variabel kualitas layanan

Sumber : Kuesioner penelitian yang “diolah” ,2015…………...120

4.3 Pemetaan Hasil analisis Deskirpsi Variabel Promosi Sekolah

Sumber : Kuesioner penelitian yang “diolah” ,2015……………134

4.4 Pemetaan Hasil analisis Deskripsi Variabel customer Value

Sumber : Kuesioner penelitian yang “diolah” ,2015……………146

4.5Pemetaan Hasil analisis Deskripsi Varabel kepuasa siswa

Sumber : Kuesioner penelitian yang “diolah” ,2015……………157

4.6 Model sruktur dalam analisis jalur (Path Analysis)

Sumber : Data diolah 2015………………………………………161

4.7 Hubungan Antara Variabel Kualitas Layanan Sekolah dengan

Kegiatan Promosi Sekolah

Sumber : Data diolah 2014………………………………………162

4.8 Diagram Jalur X1 (kualitas layanan sekolah),X2 (kegiatan promosi

Sekolah) terhadap custumer value (Y)

Sumber : Data diolah…………………………………………..164

4.9Model Struktur 2 dalam Analisis Jalur (Path Analysis)

Sumber : Hasil perhitungan statistik ,2015…………………..……168

**daftar lampiran**

**Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Awal Penelitian.**

**Lampiran 2. Hasil KuesionerAwal Penelitian**

**Lampiran 1. Daftar Pertanyaan untuk awal penelitian.**

Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda cek list ( √ ) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnnya
2. Dimohon tidak ada jawaban yang dikosongkan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Butir Pertanyaan | Alternatif Jawaban | |
|  |  | YA | TIDAK |
|  | fasilitas fisik (Tangible) |  |  |
| 1. | Apakah anda merasa puas atas kenyamanan ruang kelas? |  |  |
| 2. | Apakah anda merasa puas atas Kebersihan toilet yang ada disekolah? |  |  |
| 3. | Apakah anda merasa puas atas kelengkapan sarana belajar? |  |  |
| 4. | Apakah anda merasa puas atas Kelengkapan sarana olahraga? |  |  |
| 5. | Apakah anda merasa puas atas Kelengkapan buku-buku diperpustakaan disekolah? |  |  |
| No | Butir Pertanyaan | Alternatif Jawaban | |
|  |  | YA | TIDAK |
|  | kehandalan (Reliability) |  |  |
| 1. | Apakah anda merasa puas Guru mengajar sesuai dengan mata pelajaran yang tertera dalam jadwal pelajaran? |  |  |
| 2. | Apakah anda merasa puas atas Kesesuaian kegiatan sekolah dalam kalender sesuai dengan pelaksanaanya.? |  |  |
| 3. | Apakah anda merasa puas atas kehadiran guru dikelas? |  |  |
| 4. | Apakah anda merasa puas atas penguasan materi oleh guru |  |  |
| 5. | Apakah anda merasa puas atas Jenis eskul yang ada disekolah sesuai dengan minat dan bakat siswa? |  |  |
| No | Butir Pertanyaan | Alternatif Jawaban | |
|  |  | YA | TIDAK |
|  | daya tanggap (responsiveness) |  |  |
| 1. | Apakah anda merasa puas atas kesediaan dari guru dalam menangani masalah siswa? |  |  |
| 2. | Apakah anda merasa puas atas kesediaan Guru dalam mengatasi keluhan siswa? |  |  |
| 3. | Apakah anda merasa puas atas petugas Tata Usaha dalam melayani siswa? |  |  |
| 4. | Apakah anda merasa puas atas kesigapan petugas keamanan dalam melayani siswa di sekolah? |  |  |
| 5. | Apakah anda merasa puas atas kesediaan guru menanggapi keluhan siswa? |  |  |
| No | Butir Pertanyaan | Alternatif Jawaban | |
|  |  | YA | TIDAK |
|  | pelayanan (Assurance) |  |  |
| 1. | Apakah anda merasa puas atas kepastian jadwal pelajaran sesuai dengan kalender akademik? |  |  |
| 2. | Apakah anda merasa puas atas kepastian jadwal masuk dan pulang sekolah? |  |  |
| 3. | Apakah anda merasa puas atas kepastian peraturan akademik? |  |  |
| 4. | Apakah anda merasa puas atas kepastian kehadiran guru sesuai jadwal dikelas? |  |  |
| 5. | Apakah anda merasa puas atas Kepastian layanan tata usaha sesuai yang dijanjikan? |  |  |
| No | Butir Pertanyaan | Alternatif Jawaban | |
|  |  | YA | TIDAK |
|  | kemampuan memahami siswa/i (emphaty) |  |  |
| 1. | Apakah anda merasa puas atas Kemampuan guru memahami kebutuhan siswa? |  |  |
| 2. | Apakah anda merasa puas atas kemampuan wali kelas memahami kebutuhan siswa? |  |  |
| 3. | Apakah anda merasa puas atas kemampuan staff TU memahami kebutuhan siswa? |  |  |
| No | Butir Pertanyaan | Alternatif Jawaban | |
|  |  | YA | TIDAK |
|  | kepuasan siswa |  |  |
| 1. | Apakah anda merasa puas atas keberadaan sarana dan prasarana (bukti fisik) di SMK N 1 Puncak Cisarua? |  |  |
| 2. | Apakah anda merasa puas atas kehandalan Guru, Tata Usaha, petugas perpustakaan dan petugas keamanan sekolah? |  |  |
| 3. | Apakah anda merasa puas atas perhatian yang diberikan guru? |  |  |
| 4. | Apakah anda merasa puas atas pelayanan yang dirasakan? |  |  |
| 5. | Apakah anda merasa puas atas keramahan Guru, Tata Usaha, petugas perpustakaan dan petugas keamanan sekolah? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Butir Pertanyaan | Alternatif Jawaban | |
|  |  | YA | TIDAK |
|  | Kepercayaan siswa |  |  |
| 1. | Apakah anda merasa sekolah memberi perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi siswa? |  |  |
| 2. | Apakah anda merasa sekolah akan memenuhi pelayanan yang diharapkan oleh siswa? |  |  |
| 3. | Apakah anda merasa sekolah memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan siswa dalam layanan akademik dan proses pembelajaran? |  |  |

**Lampiran 2. HasilKuesioner awal Penelitian**

1. Fasilitas fisik (Tangible)

|  |  |
| --- | --- |
| No Soal | Jumlah siswa yang menjawab YA |
| 1 | 4 orang |
| 2 | 4 orang |
| 3 | 6 orang |
| 4 | 4 orang |
| 5 | 4 orang |

1. Kehandalan (Reliability)

|  |  |
| --- | --- |
| No Soal | Jumlah siswa yang menjawab YA |
| 1 | 7 orang |
| 2 | 6 orang |
| 3 | 7 orang |
| 4 | 7orang |
| 5 | 5 orang |

1. Daya tanggap (responsiveness)

|  |  |
| --- | --- |
| No Soal | Jumlah siswa yang menjawab YA |
| 1 | 5 orang |
| 2 | 5 orang |
| 3 | 5 orang |
| 4 | 5 orang |
| 5 | 6 orang |

1. Pelayanan (Assurance)

|  |  |
| --- | --- |
| No Soal | Jumlah siswa yang menjawab YA |
| 1 | 6 orang |
| 2 | 5 orang |
| 3 | 5 orang |
| 4 | 6 orang |
| 5 | 6 orang |

1. Kemampuan memahami siswa/i (emphaty)

|  |  |
| --- | --- |
| No Soal | Jumlah siswa yang menjawab YA |
| 1 | 8 orang |
| 2 | 11 orang |
| 3 | 8 orang |

1. Kepuasan siswa

|  |  |
| --- | --- |
| No Soal | Jumlah siswa yang menjawab YA |
| 1 | 5 orang |
| 2 | 6 orang |
| 3 | 5 orang |
| 4 | 6 orang |
| 5 | 5 orang |

1. Kepercayaan siswa

|  |  |
| --- | --- |
| No Soal | Jumlah siswa yang menjawab YA |
| 1 | 9 orang |
| 2 | 8 orang |
| 3 | 8 orang |

Hasil perhitungan persentase siswa yang menjawab YA (merasa puas)

1. Variabel Layanan akademik :
   * Fasilitas fisik (Tangible)

Siswa yang merasa puas sebanyak : 22 x 100% = 55 %

40

* + Kehandalan (Reliability)

Siswa yang merasa puas sebanyak : 32 x 100% = 72.5 %

40

* + Daya tanggap (responsiveness)

Siswa yang merasa puas sebanyak : 26 x 100% = 65 %

40

* + Pelayanan (Assurance)

Siswa yang merasa puas sebanyak : 28 x 100% = 70 %

40

* + Kemampuan memahami siswa/i (emphaty)

Siswa yang merasa puas sebanyak : 27 x 100% = 67,5 %

40

1. Variabel kepuasan siswa

Siswa yang merasa puas sebanyak : 27 x 100% = 67,5 %

40

1. Variabel kepercayaan siswa

Benevolence26 x 100% = 65 %

40

Integrity25 x 100% = 55 %

40

Competence28 x 100% = 70 %

40

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Puas** | **Tidak Puas** |
| 1 | Mutu Layanan akademik:   * Tangibel * Empaty * Responbility * Reability * Assurance | 55 %  67,5 %  65 %  70 %  70 % | 45 %  32.5 %  35 %  30 %  30 % |
| 2 | Kepuasan siswa   * Kepuasan atas semua mutu pelayanan, kompetensi dan lingkungan sekolah yang diterima | 67,5 % | 32.5 % |
| 3 | Kepercayaan siswa   * Benevolence * Integrity * Ability | 65 %  55 %  70 % | 35 %  45 %  30 % |