

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *FUZZY SERVICE QUALITY*  
(Studi Kasus SMP Negeri 4 Sei Lapan Kabupaten Langkat)**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**CHRISTIE MAULIATY RAJAGUKGUK**

**19.815.0083**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)17/6/22

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *FUZZY SERVICE QUALITY*  
(Studi Kasus SMP Negeri 4 Sei Lapan Kabupaten Langkat)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Di Fakultas Teknik

Universitas Medan Area



**OLEH :**

**CHRISTIE MAULIATY RAJAGUKGUK**

**19.815.0083**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/6/22

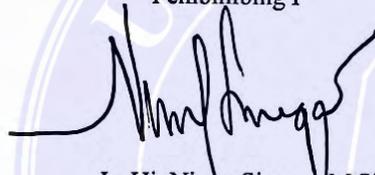
Access From (repository.uma.ac.id)17/6/22

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan  
Metode *Fuzzy Service Quality* (Studi Kasus SMP Negeri 4 Sei  
Ledan Kabupaten Langkat)  
Nama : Christie Mauliaty Rajagukguk  
NPM : 198150083  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknik Industri

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing,

Pembimbing I



Ir. Hj. Ninny Siregar, M.Si  
NIDN : 0127046201

Pembimbing II



Chalis Fajri Hsb, ST, M.Sc  
NIDN : 0110068801

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik



Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom  
NIDN : 0105058804

Ketua Program Studi



Nukhe Andri Silviana, S.T, M.T  
NIDN : 0127038802

Tanggal Lulus : 14 Januari 2022

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 14 Januari 2022



Christie Mauliaty Rajagukguk  
198150083

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christie Mauliaty Rajagukguk  
NPM : 198150083  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality* (Studi Kasus SMP Negeri 4 Sei Lapan Kabupaten Langkat)**.

Beserta perangkat yang ada (jika di perlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di:

Medan

Pada Tanggal

16 Februari 2022

Yang menyatakan



Christie Mauliaty Rajagukguk

## ABSTRAK

**Christie Mauliaty Rajagukguk NPM 198150083. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality (Studi Kasus SMP Negeri 4 Sei Lapan Kabupaten Langkat).** Dibawah bimbingan Ir. Hj. Ninny Siregar, M.Si dan Chalis Fajri Hasibuan, ST,MSc.

Kualitas pelayanan pendidikan merupakan faktor terpenting bagi sekolah yang bersangkutan, agar sekolah tersebut dapat terus berdiri dan berkembang. Cara meningkatkan kualitas layanan pendidikan adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan siswa-siswi. Pelayanan yang berkualitas terjadi apabila jasa yang dirasakan oleh siswa-siswi sama atau melebihi harapan pelanggan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Pada penelitian ini dilakukan di SMPN 4 Sei Lapan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pendidikan dan mengusulkan atribut yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Metode *fuzzy* merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dimana deskripsi aktivitas, penelitian dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti dan tidak tepat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *service quality* yang dikombinasikan dengan teori *fuzzy* agar pengukuran persepsi dan harapan dari pelanggan dapat diukur dengan tepat. Nilai gap antara persepsi dan harapan dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *Tangible* -12.15, dimensi *Reliability* -7.66, dimensi *Responsivness* -9.94, dimensi *Assurance* -5.44 dan dimensi *Emphaty* -7.87. Gap terbesar terjadi pada dimensi *Tangible*. Secara rata-rata, kualitas layanan pendidikan masih perlu perbaikan karena gap antara persepsi dan harapan setiap dimensi adalah sebesar -8,61. Sedangkan gap terendah adalah dimensi *assurance*, dengan nilai gap -5,44. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian siswa-siswi terhadap dimensi *assurance* lebih baik dari dimensi lainnya, selain itu hal ini juga menunjukkan bahwa kriteria – kriteria dalam dimensi *tangible* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan.

**Kata Kunci:** Kualitas, *Fuzzy Servqual*, Layanan Pendidikan, Kepuasan

## ABSTRACT

**Christie Mauliaty Rajagukguk. 198150083. "The Analysis of Education Service Quality Using the Fuzzy Service Quality Method (Case Study of SMP Negeri 4 Sei Lapan, Langkat Regency)". Supervised by Ir. Hj. Ninny Siregar, M.Si. and Chalis Fajri Hasibuan, S.T., M.Sc.**

The quality of education services is the most important factor for the school so that the school can keep surviving and developing. The way to improve the quality of educational services is trying to know and to understand the wishes of students. Quality service occurs when the service felt by students equals or exceeds customer's expectations, so the service is quality. This research was conducted at SMPN 4 Sei Lapan to determine the quality level of education services and to propose attributes that need to be improved. The fuzzy method is a method used to solve problems where the descriptions of activities, research, and assessments are subjective, uncertain, and imprecise. The method used in this research was a service quality approach combined with fuzzy theory so that the measurement of perceptions and expectations of customers was measured accurately. The score of the gap between perceptions and expectations of each dimension of quality service was the Tangible dimension of -12.15, the Reliability dimension of -7.66, the Responsiveness dimension of -9.94, the Assurance dimension of -5.44, and the Empathy dimension of -7.87. The largest gap occurred in the Tangible dimension. On average, the quality of education services still needed improvement because the gap between perceptions and expectations of each dimension was -8.61. Meanwhile, the lowest gap was the assurance dimension, with a gap score of -5.44. This showed that students' assessment of the assurance dimension was better than other dimensions; moreover it also showed that the criteria in the tangible dimension needed or were prioritized for improvement.

**Keywords: Quality, Fuzzy Servqual, Educational Services, Satisfaction.**



26/2022  
1

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *FUZZY SERVICE QUALITY* (Studi Kasus SMP Negeri 4 Sei Lapan Kabupaten Langkat)”**. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan ujian sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis dapat menyelesaikannya karena adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam meluangkan waktu dan pikiran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom selaku Dekan Fakultas Teknik
2. Ibu Nukhe Andri Silvani, ST, MT selaku ketua program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area
3. Ibu Ir. Hj. Ninny Siregar, MSi, selaku dosen pembimbing I
4. Bapak Chalis Fajri Hsb ST, MSc, selaku dosen pembimbing II
5. Bapak Donny M. Rajagukguk selaku Kepala Sekolah SMPN 4 Sei Lapan
6. Seluruh tim pengajar dan staff SMPN 4 Sei Lapan yang telah mengijinkan proses pengambilan data untuk Tugas Akhir ini.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta saya Donny M. Rajagukguk S.Pd dan Maria Edita Sihombing S.Pd serta abang saya Jordan yang selalu

memberikan dukungan, doa, nasehat dan materi yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi.

8. Rekan-rekan mahasiswa khususnya Teknik Industri yang selalu memberikan semangat kepada penulis terutama Yeni Yuswita Ginting, dan Neni May Aida Lubis yang sangat berperan penting dalam penyelesaian skripsi ini terima kasih untuk kerjasamanya selama ini yang sudah mau saling membantu mengerjakan skripsi ini.
9. Untuk adik-adikku yang tersayang Cindy, Jeje, Jelita, Gadis, Inez terima kasih atas segala perhatian, kasih sayang, motivasi serta doanya. Terima kasih selalu membuat penulis kembali tertawa dan bersemangat lagi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Untuk teman-teman di kost yang sudah saya anggap seperti saudara sendiri Ayu, Dini, Ikhsan terima kasih setiap malam sudah mau menemani penulis revisian terima kasih sudah selalu menyemangati penulis untuk terus menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh staf Teknik Universitas Medan Area, yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis terima kasih atas bantuan, bimbingan dan fasilitas yang telah diberikan kepada penulis

Medan, 14 Januari 2022

Christie Mauliaty Rajagukguk

## DAFTAR ISI

<b>BAB</b>	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	
2.1 Pengendalian Kualitas .....	7
2.1.1 Defenisi Kualitas .....	7
2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.3 Dimensi Kualitas .....	10
2.2 Pengambilan Keputusan .....	13
2.2.1 Pengertian Pengambilan Keputusan.....	13
2.2.2 Proses Pengambilan Keputusan .....	14
2.3 Pendekatan Pengambilan Keputusan .....	14

2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	15
2.5 Uji Validitas.....	16
2.6 Uji Reliabilitas .....	17
2.7 Pelayanan Pendidikan .....	18
2.7.1 Pendidikan sebagai kaitannya dengan perkembangan Sumber Daya Manusia (SDM) .....	18
2.7.2 Manajemen Pelayanan Pendidikan di Sekolah Bagi Publik.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	27
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	27
3.1.2 Jadwal Penelitian .....	27
3.2 Sumber Data .....	27
3.3 Defenisi Operasional.....	28
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian .....	29
3.4.1 Variabel Independen .....	29
3.4.2 Variabel Dependen.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6 Kerangka Konsep Berpikir .....	33
3.7 Tahapan Penelitian.....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Populasi .....	38
4.2 Uji Validitas.....	38
4.3 Uji Reliabilitas .....	46
4.4 Pengolahan Data Fuzzy Servqual .....	47

4.4.1 Analisa Sistem.....	48
4.5 Fuzzyfikasi dan Defuzzyfikasi .....	50
4.6 Gap Service Quality .....	57
4.6.1 Perhitungan Nilai Gap Service Quality Per Atribut .....	57
4.6.2 Analisis Perhitungan Nilai Gap Service Quality Per Atribut .....	59
4.7 Perhitungan Nilai Gap Fuzzy Service Quality Per Dimensi .....	63
4.8 Diagram Pareto .....	64
4.9 Diagram Sebab – Akibat (Fishbone).....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69

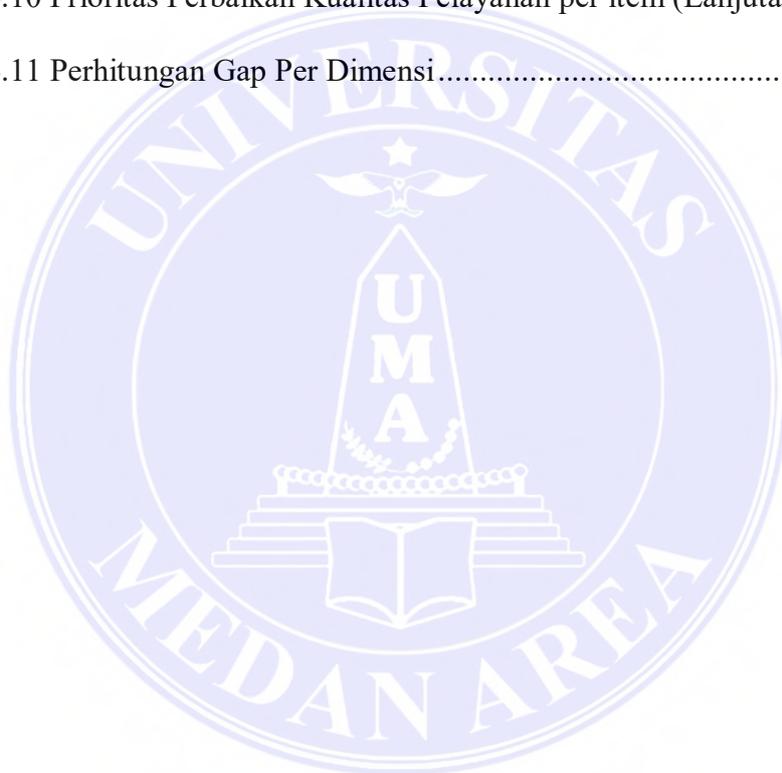
## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Keluhan Siswa/i SMP Negeri 4 Sei Lapan.....	2
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Jumlah Populasi .....	39
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	40
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kinerja (Lanjutan) .....	41
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kinerja (Lanjutan) .....	42
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kinerja (Lanjutan) .....	43
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Harapan .....	44
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Harapan (Lanjutan).....	45
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Harapan (Lanjutan).....	46
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Harapan (Lanjutan).....	47
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.5 Membership Function Untuk Variabel Persepsi .....	49
Tabel 4.6 Membership Function Untuk Variabel Harapan.....	50
Tabel 4.7 Hasil Rekap Rata – Rata Nilai Tingkat Kinerja dan Defuzzyfikasi.....	53
Tabel 4.7 Hasil Rekap Rata – Rata Nilai Tingkat Kinerja dan Defuzzyfikasi (Lanjutan).....	54
Tabel 4.8 Hasil Rekap Rata – Rata Nilai Tingkat Kepentingan dan Defuzzyfikasi.....	56

## DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

Tabel 4.8 Hasil Rekap Rata – Rata Nilai Tingkat Kepentingan dan Defuzzyfikasi (Lanjutan).....	57
Tabel 4.9 Perhitungan Gap Per Atribut.....	58
Tabel 4.9 Perhitungan Gap Per Atribut (Lanjutan) .....	60
Tabel 4.10 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan per item .....	62
Tabel 4.10 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan per item (Lanjutan) ....	63
Tabel 4.11 Perhitungan Gap Per Dimensi.....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Grafik PPDB SMPN 4 Sei Lapan.....	2
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 3.2 Diagram Sebab - Akibat.....	37
Gambar 3.3 Blok Diagram Metodologi Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Diagram Membership Function Variabel Linguistik Persepsi .....	50
Gambar 4.2 Diagram Membership Function Variabel Linguistik Harapan .....	51
Gambar 4.3 Diagram Pareto.....	66
Gambar 4.4 Diagram Fishbone.....	67

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sekolah merupakan tempat formal untuk menempuh pendidikan. Di dalam sekolah ada beberapa unsur penting, yaitu guru sebagai pengajar dan pendidik, serta siswa sebagai murid yang sedang menimba ilmu, instrumen pembelajaran, dan juga manajemen sekolah. Sekolah terdiri dari berbagai tingkat pendidikan, mulai dari Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), SD, SMP, SMA, dan Universitas. Di Indonesia, setiap warga Negara berhak menempuh pendidikan di sekolah. Persaingan di dalam dunia pendidikan dewasa ini semakin ketat, khususnya Sekolah Negeri. Dimana bukan hanya Sekolah Negeri lainnya saja yang menjadi pesaing tetapi juga Sekolah Swasta maupun Pesantren. Minat masyarakat Indonesia semakin tinggi terhadap Sekolah Swasta dan Pesantren yang menawarkan kualitas jasa pendidikan yang lebih baik. Hal ini menuntut Sekolah Negeri untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas jasa pendidikan yang ditawarkan. Oleh karena itu Sekolah Negeri di Indonesia perlu untuk secara aktif mengawasi, dan mengevaluasi kualitas jasa dan berkomitmen terhadap perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

SMP Negeri 4 Sei Lapan sebagai salah satu Sekolah Negeri di Langkat berupaya meningkatkan kualitas jasa demi memenuhi harapan siswa/i terhadap pelayanan jasa pendidikan. Berdasarkan pelayanan jasa yang selama ini

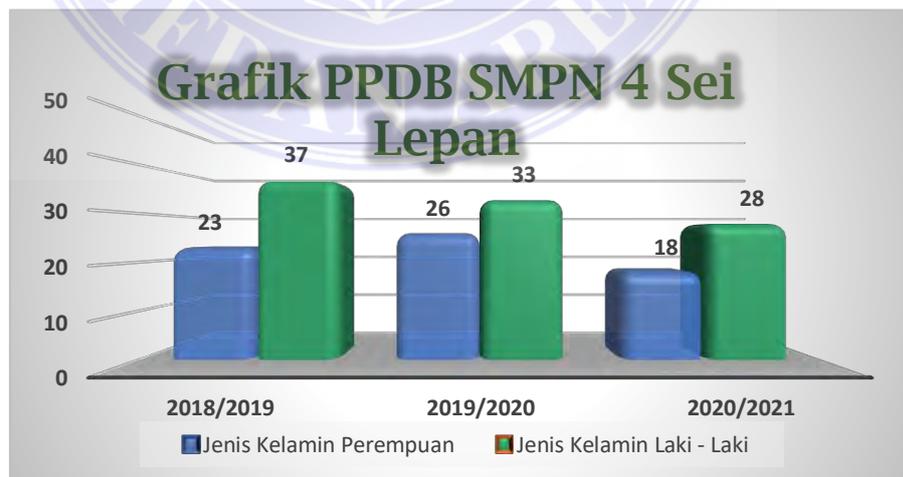
diberikan oleh pihak manajemen sekolah kepada siswa-siswinya, masih terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan tersebut.

Adapun keluhan – keluhan yang diberikan dikelompokkan ke dalam beberapa kategori yang dapat dilihat pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1 Keluhan Siswa/i SMP Negeri 4 Sei Lapan**

<b>Keluhan</b>
Fasilitas sekolah yang belum memadai (tidak memiliki laboratorium IPA)
Kemampuan Guru dalam bidang IT masih kurang
Kurangnya lengkapnya buku di perpustakaan
Lapangan untuk prasarana kegiatan ekstrakurikuler
Kurang terjaganya kebersihan toilet sekolah

Ketidakpuasan siswa/i memberi dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas jasa yang diberikan SMP Negeri 4 Sei Lapan, sehingga jumlah siswa/i mengalami penurunan. Penurunan jumlah siswa/i tersebut dapat dilihat pada Grafik di bawah ini.



Gambar 1.1 Grafik PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) SMPN 4 Sei Lapan

Pihak manajemen SMP Negeri 4 Sei Lapan ingin mengetahui tingkat kepuasan siswa/i terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan selama ini untuk meminimalkan keluhan. Maka analisis tentang tingkat kepuasan terhadap pelayanan jasa pendidikan perlu dilakukan agar diperoleh pemahaman tentang sejauh mana kepuasan siswa/i terhadap pelayanan jasa di SMP Negeri 4 Sei Lapan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Fuzzy Service Quality (Servqual)*. Faktor ketidakpresisian telah diakomodasi dalam sebuah penilaian variabel linguistik yang mengadaptasi ketidakpresisian data, ambiguitas dan subjektifitas, yang tidak dapat dilakukan dengan model servqual biasa. Konsep *fuzzy* digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih obyektif, yaitu saat responden memberi nilai baik, maka seberapa baik yang dimaksud responden, apakah baik yang menjurus ke sangat baik atau baik yang menjurus sedang. Metode *Servqual* mendefinisikan kepuasan pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas pelayanan yang pelanggan terima. Metode ini menyelesaikan permasalahan terhadap analisa penilaian kepuasan pelayanan di SMP Negeri 4 Sei Lapan, sehingga terciptanya pelayanan yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji, yaitu :

1. Bagaimana mengukur kepuasan layanan dan harapan di SMP Negeri 4 Sei Lelan Kabupaten Langkat?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan diperhatikan selama proses pembelajaran?

### 1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan terhadap 106 responden
2. Penelitian hanya menganalisis hubungan persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada siswa, yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang disusun berdasarkan lima dimensi *Service Quality*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *Empathy*

### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui nilai gap persepsi dan harapan serta tingkat kepentingan dari kebutuhan siswa/i di SMP Negeri 4 Sei Lelan
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap analisis hasil *Service Quality* di SMP Negeri 4 Sei Lelan

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

#### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat mendewasakan pikiran mahasiswa untuk melaksanakan setiap perolehan dan pemecahan masalah yang ada di masyarakat dan lingkungan sekolah. Penelitian ini digunakan sebagai

implementasi dari penerapan teori-teori yang sebelumnya telah didapat selama kegiatan belajar-mengajar.

## **2. Bagi Universitas**

Penelitian ini sebagai masukan dan pertimbangan bagi kepala sekolah maupun tim pengajar dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terutama dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan pembelajaran. Masukan-masukan tersebut merupakan usulan perbaikan pelayanan, dengan adanya perbaikan pelayanan, maka kualitas dan efektifitas pembelajaran akan meningkat dan diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada siswa-siswi.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Pada penulisan Tugas Akhir ini sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan berisi latar belakang kenapa peneliti ini diangkat, selain itu juga berisi permasalahan yang akan diangkat, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulis.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu juga berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar teori yang mendukung kajian yang akan dilakukan dalam penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang materi, alat, tata cara penelitian dan data apa saja yang akan digunakan dalam mengkaji dan menganalisis sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan pada saat pengolahan data untuk selanjutnya dapat menghasilkan suatu kesimpulan dan saran.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian. Selain itu juga terdapat saran atau masukan-masukan yang perlu diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun peneliti selanjutnya yang dimungkinkan penelitian ini dapat dilanjutkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan dari internet ataupun dari sumber-sumber yang lainnya.

#### **LAMPIRAN**

Lampiran berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengendalian Kualitas**

Menurut (Montgomery, 1990) pengendalian kualitas adalah aktivitas pengendalian proses untuk mengukur ciri-ciri kualitas produk, membandingkannya dengan spesifikasi atau persyaratan yang ada dan mengambil tindakan penyehatan yang sesuai apabila ada perbedaan antara penampilan yang sebenarnya dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Standar Industri Jepang (JIS), pengendalian kualitas adalah suatu sistem tentang metode produksi yang secara ekonomis memproduksi barang atau jasa yang bermutu yang memenuhi kebutuhan konsumen.

##### **2.1.1 Defenisi Kualitas**

Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, yang sebenarnya definisi atau pengertian yang satu hampir sama dengan definisi yang lain, antara lain:

1. Menurut Lupiyoadi (2014:212), kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.
2. Perbendaharaan istilah ISO 8402 dan dari Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991), “kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik

produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar.

### 2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kotler (1997 : 10). Kepuasan pelanggan berkait erat dengan mutu, mutu mempunyai dampak langsung pada prestasi produk, dan demikian kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui masalah kepuasan konsumen tentang kualitas pelayanan yang akan diterima oleh konsumen terlebih dahulu harus didapat suatu pengertian mengenai arti kepuasan itu sendiri. Kepuasan merupakan suatu respon afeksi atau emosi seseorang terhadap sesuatu hal. Kepuasan konsumen merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Kebutuhan dasar ini muncul karena adanya dorongan-dorongan tertentu yang harus disalurkan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut tidak disalurkan maka akan muncul rasa tidak puas. Seiring dengan kemajuan perkembangan teknologi, tuntutan konsumen akan layanan yang berkualitas semakin meningkat. Dahulu konsumen membeli suatu produk atau jasa hanya berdasar pada kebutuhan saja. Sekarang ini konsumen lebih bersifat menuntut serta lebih memperhatikan masalah kualitas sehingga kepuasan pribadi menjadi semacam kebutuhan yang selalu ingin dipenuhi. Kondisi seperti itu menyebabkan produsen berusaha mendekati konsumen. Kepuasan konsumen dapat disimpulkan sebagai suatu perasaan positif atau menyenangkan yang diperoleh seseorang terhadap jasa yang telah dibelinya setelah membandingkan harapan dengan kenyataan yang diberikan jasa tersebut.

Adanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya (Tjiptono, 2001):

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan. Tjiptono (2001) menyebutkan bahwa ada berbagai macam pengertian kepuasan pelanggan yang diberikan oleh para pakar, yaitu:

1. *Day*, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
2. *Wilkie*, mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
3. *Engel*, menyatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

4. *Kotler*, menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari definisi-definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

### 2.1.3 Dimensi Kualitas

Menentukan kualitas produk harus dibedakan antara produk manufaktur atau barang (*goods*) dengan produk layanan (*service*) karena keduanya memiliki banyak perbedaan. Menyediakan produk layanan (jasa) berbeda dengan menghasilkan produk manufaktur dalam beberapa cara. Perbedaan antara produk manufaktur dengan produk layanan adalah :

1. Produksi layanan memerlukan tingkatan “*customization* atau *individual customer*” yang lebih tinggi dibanding manufaktur. Dalam manufaktur sarannya adalah keseragaman. Dokter, ahli hukum, personal penjualan asuransi, dan pelayanan restoran harus menyesuaikan layanan mereka terhadap konsumen individual.
2. Output sistem layanan tidak berwujud, sedangkan manufaktur berwujud. Kualitas produk manufaktur dapat diukur berdasar spesifikasi disain, sedangkan kualitas layanan pengukurannya subyektif menurut

pandangan konsumen, dikaitkan dengan harapan dan pengalaman mereka.

3. Produk layanan diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama, sedangkan manufaktur diproduksi sebelum dikonsumsi. Produk layanan tidak bisa disimpan atau diperiksa sebelum disampaikan kepada konsumen.
4. Konsumen seringkali terlibat dalam proses layanan dan hadir ketika layanan dibentuk, sedangkan produk manufaktur dibentuk di luar keterlibatan langsung dari konsumen.
5. Layanan secara umum padat tenaga kerja, sedangkan manufaktur lebih banyak padat modal. Kualitas interaksi antara produsen dan konsumen merupakan faktor vital dalam penciptaan layanan. Perilaku dan moral pekerja merupakan hal yang kritis dalam menyediakan kualitas layanan.

Pengukuran kualitas untuk produk fisik tidak sama dengan industri jasa. Ada beberapa dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu industri jasa. Kualitas layanan dapat dilihat dari 10 dimensi, yaitu:

1. *Communication*, yaitu penggunaan bahasa komunikasi yang bisa dipahami konsumen.
2. *Credibility*, yaitu kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan.
3. *Security*, yaitu keamanan konsumen, bebas resiko, bahaya, dan keraguraguan.
4. *Knowing the customer*, yaitu pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan dan harapan konsumen.

5. *Tangibles*, yaitu dalam memberi layanan harus ada standar pengukurannya.
6. *Reliability*, yaitu konsistensi penyedia layanan dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji.
7. *Responsiveness*, yaitu kemauan dan kesediaan penyedia layanan dalam memberi layanan.
8. *Competence*, yaitu kemampuan atau keahlian penyedia layanan dalam memberikan layanan.
9. *Access*, yaitu kemampuan pendekatan dan kemudahan penyedia layanan untuk bisa dihubungi oleh konsumen.
10. *Courtesy*, yaitu kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keadilan penyedia layanan ketika berhubungan dengan konsumen.

Di antara sepuluh dimensi kualitas layanan jasa di atas, ada yang saling tumpang tindih, sehingga diberikan lima dimensi kualitas layanan yang lebih sederhana, yaitu (Purnama, 2006):

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan serta memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
5. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## 2.2 Pengambilan Keputusan

Membuat keputusan merupakan bagian dari kehidupan kita sehari-hari baik secara individu ataupun secara kelompok, terutama dalam suatu organisasi. Pengambilan keputusan mempunyai arti penting bagi maju atau mundurnya suatu organisasi. Pengambilan keputusan yang tepat akan menghasilkan suatu perubahan terhadap organisasi ke arah yang lebih baik, namun sebaliknya pengambilan keputusan yang salah akan berdampak buruk pada roda organisasi dan administrasinya.

### 2.2.1 Pengertian Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi merupakan hasil suatu proses komunikasi dan partisipan yang terus menerus dari keseluruhan organisasi. Hasil keputusan tersebut merupakan pernyataan yang disetujui antar alternatif atau antar prosedur untuk mencapai tujuan tertentu (Suryadi dan Ramdhani, 1998 : 14). Pengambilan keputusan hampir tidak merupakan

pilihan antara yang benar dan yang salah tetapi justru yang sering terjadi adalah pilihan antara yang hampir benar dan yang mungkin salah. Keputusan yang diambil biasanya dilakukan berdasarkan pertimbangan situasional, bahwa keputusan tersebut adalah keputusan yang terbaik. Walaupun keputusan biasa dikatakan sama dengan pilihan, namun sebenarnya ada perbedaan antar keduanya. Sementara para pakar melihat bahwa keputusan adalah “pilihan nyata” karena pilihan diartikan sebagai pilihan tentang tujuan termasuk pilihan tentang cara untuk mencapai tujuan itu.

### 2.2.2 Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan menurut Simon (1960, dalam Suryadi dan Ramdhani, 1998 : 15) terdiri dari 3 fase, yaitu :

#### 1) *Intelligence*

Tahap ini merupakan proses penelusuran dan pendeteksian dari lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, diproses, dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah.

#### 2) *Design*

Tahap ini merupakan proses menemukan, mengembangkan dan menganalisa alternatif tindakan yang bisa dilakukan. Tahap ini meliputi proses untuk mengerti masalah, menurunkan solusi dan menguji kelayakan solusi.

### 3) *Choice*

Pada tahap ini dilakukan proses pemilihan di antara berbagai alternatif Tindakan yang mungkin dijalankan. Hasil pemilihan tersebut kemudian diimplementasikan dalam proses pengambilan keputusan.

## 2.3 Pendekatan Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dapat membuat keputusan dengan menggunakan satu atau beberapa pertimbangan berikut yaitu (Suryadi dan Ramdhani, 1998 : 23):

### a. Fakta

Seseorang pengambil keputusan yang selalu bekerja secara sistematis akan mengumpulkan semua fakta mengenai satu masalah dan hasilnya ialah kemungkinan keputusan akan lahir dengan sendirinya. Artinya fakta itulah yang akan memberi petunjuk keputusan apa yang akan diambil. Namun sebenarnya tidak semudah itu. Masalahnya, fakta yang ada tidak selamanya jelas dan lengkap. Bisa saja dua fakta melahirkan keputusan yang bertentangan pada saat pengambil keputusan harus mencari jalan keluar yang lain.

### b. Pengalaman

Seseorang pengambil keputusan harus dapat memutuskan pertimbangan pengambilan keputusan berdasarkan pengalamannya. Seseorang pengambil keputusan yang sudah menimba banyak pengalaman tentu lebih matang dalam membuat keputusan dari pada pengambil keputusan yang sama sekali belum mempunyai pengalaman apa-apa. Namun, perlu diperhatikan bahwa peristiwa – peristiwa yang lampau tidak akan pernah

sama dengan peristiwa – peristiwa pada saat ini. Oleh sebab itu, penyesuaian terhadap pengalaman seorang pengambil keputusan senantiasa diperlukan.

## 2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

*“Product and service quality, customer satisfaction, and company profitability are intimately connected. Higher levels of quality result in higher levels of customer satisfaction, which support higher prices and often lower costs”*. Yang berarti produk dan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan berhubungan erat. Semakin tinggi hasil kepuasan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, dimana membantu tingginya harga dan pengurangan pengeluaran (Kotler & Keller, 2012 ). Melalui edukasi ini diharapkan pelanggan dapat mampu memahami pelayanan yang diberikan dan menghindari kemungkinan kekecewaan di kemudian hari yang disebabkan oleh melonjaknya ekspektasi pelanggan yang berdampak negatif. Banyak akademisi dan peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi dan interaksi yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas jasa merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Salah satu kemungkinan hubungan yang banyak disepakati adalah bahwa kepuasan membantu konsumen dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa.

## 2.5 Uji Validitas

Validitas adalah suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Jadi dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin mengenai sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Suatu instrumen ukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila instrumen ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan makna dan tujuan pengukuran tersebut. Jika peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data penelitian maka butir-butir yang disusun pada kuisisioner tersebut merupakan instrumen (alat) ukur yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian.

Pengujian validitas dapat menggunakan persamaan korelasi Product Moment, dengan rumus adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi product momen

X = skor tiap pertanyaan / item

Y = skor total

N = jumlah responden

## 2.6 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah hasil istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran pada gejala yang sama diulang dua kali atau lebih. Dengan kata lain reliabilitas adalah gejala indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Jika nilai  $\alpha > R$  maka dianggap realibe. Reliabilitas dapat diperoleh dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas kuesioner

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah variansi butir

$\sigma_t^2$  = variansi

## 2.7 Pelayanan Pendidikan

Pendidikan adalah ujung tombak kemajuan suatu bangsa karena adanya pendidikan yang berkualitas akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dunia Pendidikan berfungsi untuk memberikan jasa layanan pendidikan yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya yang berkualitas yang mampu menjadi penggerak pembangunan Negara serta

berfungsi untuk menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas dari berbagai tingkat dan keahlian.

### **2.7.1 Pendidikan sebagai kaitannya dengan perkembangan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu negara dijalankan dengan memakai berbagai cara dan salah satu cara yang paling penting adalah melalui pendidikan jalur formal, yaitu mulai dari sekolah dasar, sekolah menengah sampai perguruan tinggi. Disamping itu bisa melalui kursus- kursus/pelatihan ,keaktifan dalam organisasi,baik politik, sosial dan agama dan terakhir dalam pengembangan sumber daya manusia dapat secara mandiri atau otodidak (Irianto,2011:22). Konsep sumber daya manusia akan memiliki berbagai macam tujuan yang ingin dicapai tergantung bidang apa yang menjadi perhatian namun ada satu hal yang menjadi dasar yakni pendidikan selalu berperan dalam berbagai hal tersebut. Pengembangan pendidikan dalam kaitannya sebagai sarana pembentuk manusia yang professional, terdapat beberapa landasan yang harus dipenuhi, diantaranya :

- 1) Pendidikan adalah pembentuk manusia yang potensial sehingga dana yang dikururkan di dunia pendidikan merupakan investasi
- 2) Pendidikan merupakan fungsi pokok dalam pertumbuhan ekonomi, demikian pula sebaliknya, sehingga kedua faktor tersebut tidak dapat dipisahkan.

- 3) Di masa datang akan banyak keanekaragaman perubahan sehingga diperlukan keanekaragaman dalam dunia pendidikan baik jenis dan tingkat serta macamnya
- 4) Secara alami manusia adalah manusia serba ingin tahu sehingga perlu wadah yang dapat menumbuhkembangkan rasa keingintahuannya yaitu pendidikan
- 5) Faktor internal dunia pendidikan perlu mengakomodasi faktor eksternal yang mempengaruhi keterkaitan antara dunia pendidikan dan pertumbuhan ekonomi
- 6) Pengelokasian anggaran di dunia pendidikan perlu perhitungan cermat, sehingga tuduhan ketidakbermanfaatan dunia pendidikan dalam pembangunan dapat ditepis (irianto,2011:27)

Dalam dunia ekonomi ,pendidikan adalah sebuah kegiatan pelayanan publik yang produknya berupa jasa. Jasa Pendidikan kini telah menjadi suatu kebutuhan wajib bagi manusia dalam rangka pengembangan kepribadian, kebutuhan sosial, kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman (Irianto,2011:53). Permintaan jasa pendidikan kini telah memberikan kesempatan untuk membuka lapangan usaha di bidang pendidikan dan hal ini dipengaruhi besar kecilnya pendapatan disposable. Manusia terus berlomba memenuhi rasa keingintahuannya dengan memanfaatkan jasa pendidikan agar terus bisa memperbaiki perkembangannya. Itulah alasan mengapa jasa pendidikan dinamakan barang konsumsi. Pendidikan sebagai investasi dapat dikatakan pendidikan bertujuan untuk memperoleh pendapatan *netto* atau *rate of return* lebih

besar di masa mendatang (Irianto,2011,54). Pendidikan membutuhkan proses yang tidak sebentar dan hasilnya pun tidak menentu. Perlunya kesiapan serta modal untuk mendapatkan hasil yang maksimal walaupun tidak ada yang menjamin akan seperti apakah nanti *outcome* nya.

### 2.7.2 Manajemen Pelayanan Pendidikan di Sekolah Bagi Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan tentang tiga jalur pendidikan yakni pendidikan formal, informal serta nonformal (Suparlan, 2013:2). Urusan pendidikan adalah urusan yang telah diserahkan atau didesentralisasikan kepada pemerintah daerah kabupaten/kota sehingga setiap daerah berhak dan wajib mengurus pendidikannya secara mandiri sesuai kekhasan daerahnya. Pendidikan sekolah khususnya menempati level terbawah struktur birokrasi pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. Maka dapat disimpulkan tiap satuan pendidikan sekolah wajib mengurus rumah tangga sendiri, mekanisme tersebut dinamakan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS). Keuntungan yang diperoleh dari system ini ialah tidak harus menunggu petunjuk teknis maupun pelaksanaan dari atas, sekolah dituntut kreatif dalam mengelola organisasinya sendiri.

Dalam sejarah kebijakan, MBS terlahir dengan nama yang berbeda seperti tata kelola berbasis sekolah (*school-based governance*), manajemen mandiri sekolah (*school self-management*), dan juga *school site management* atau manajemen yang bermarkas di sekolah. Nama-nama tersebut memiliki makna yakni sekolah diharapkan menjadi otonom dalam pelaksanaan, pengelolaan dan penyelenggaraan satuan pendidikan

sekolahnya, bermodal 3M-nya, yakni *man*, *money* dan *material*. Pada umumnya, pelaksanaan MBS juga menganut teori tentang manajemen. Misalnya, teori *Total Quality Management* (TQM). Manajemen kualitas secara menyeluruh atau *Total Quality Management* (TQM) menekankan pada fungsi manajemen untuk mencapai tujuan yang diharapkan semua *Stakeholder* atau pemangku kepentingan pendidikan bertanggung jawab secara bersama dalam penyelenggaraan satuan pendidikan di sekolah. Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan lebih populer dengan sebutan istilah *Total Quality Education* (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Management* (TQM), secara filosofis konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan dalam memposisikan dirinya sebagai intitusi jasa. Yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*) (Sallis,2010:8). Manajemen pendidikan mutu terpadu berlandaskan pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*eksternal customer*). Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan itu sendiri, misalkan manajer, guru, staff dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang termasuk pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri.

Institusi dapat disebut bermutu, dalam konsep *Total Quality Management*, harus memenuhi spesifikasi yang telah diterapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhi spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa. Mutu yang pertama disebut *quality of fact* (mutu sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi). Dalam penyelenggaraannya, *quality in fact* merupakan profil lulusan institusi pendidikan yang sesuai dengan kualifikasi tujuan pendidikan, yang berbentuk standar kemampuan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang dikuasai oleh peserta didik. Sedangkan pada *quality in perception* pendidikan adalah kepuasan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan institusi.

Beranjak dari pembahasan tersebut, dalam operasi *Total Quality Management* dalam dunia pendidikan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan, sebagai berikut (Sallis, 2010:7):

- a. Perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*)
- b. Menentukan standar mutu (*quality assurance*)
- c. Perubahan kultur (*change of culture*)
- d. Perubahan organisasi (*upside-down organisasi*)
- e. Mempertahankan hubungan (*keeping close to the customer*)

Pelayanan bidang pendidikan, mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal pendidikan dasar di kabupaten/kota dan peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005

tentang standar nasional pendidikan, dijelaskan segala persyaratan yang harus dilaksanakan sekolah agar mutu pelayanan pendidikan terjamin.

Tim Depdiknas (Sudiyono,2012:5) mengemukakan keberhasilan pendidikan di sekolah yang mencakup hal – hal berikut :

- 1) Siswa puas dengan layanan sekolah, yaitu dengan pelajaran yang diterima, perlakuan guru, pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah, atau siswa menikmati situasi sekolah dengan baik.
- 2) Orangtua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, layanan yang diterimanya dengan laporan tentang perkembangan kemajuan belajar anaknya, dan program yang dijalankan sekolah.
- 3) Pihak pemakai atau penerima lulusan (PT, industri, masyarakat), puas karena menerima lulusan dengan berkualitas tinggi dan sesuai harapan.
- 4) Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah, dalam bentuk pembagian kerja, hubungan dan komunikasi antar-guru/pimpinan, karyawan, dan gaji/honor yang diterima dan pelayanan lainnya.

Sudah seharusnya publik mendapatkan pendidikan yang maksimal, sebab hal tersebut sudah menjadi tugas negara. Pemenuhan hak ini mutlak harus dilakukan agar dapat memacu pertumbuhan khususnya ekonomi. Pemerintah memberikan pelayanan pendidikan yang harus terstandarisasi serta dapat menghasilkan output SDM yng berkualitas.

Ada delapan standar pendidikan nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam melaksanakan pendidikan yakni :

- 1) Standar Isi
- 2) Standar Proses

- 3) Standar Kompetensi Lulusan
- 4) Standar Pendidik Dan Tenaga Kependidikan
- 5) Standar Sarana Dan Prasarana
- 6) Standar Pengelolaan
- 7) Standar Pembiayaan
- 8) Standar Penilaian Pembiayaan

Penetapan standar tersebut berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan agar mutu pendidikan baik. Standar isi mencakup kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan dan kalender akademik.

Standar proses yakni setiap pembelajaran dilaksanakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, memotivasi anak-anak. Hal tersebut dituangkan dalam silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran.

Standar kompetensi lulusan menentukan kelulusan peserta didik. Peserta didik akan dinilai dari mata pelajaran yang telah diterima menggunakan pedoman yang telah disusun.

Standar pendidik dan tenaga kependidikan yang berarti menunjuk pada guru sebagai agen pembelajaran. Guru sebagai unsur utama dalam pendidikan juga harus memenuhi segala persyaratan seperti kompetensi, kepribadian, profesional serta sosial. Dalam perundang-undangan diatur guru harus memiliki ijazah dan sertifikat keahlian dalam mengajar.

Standar sarana dan prasarana dalam pendidikan seperti gedung sekolah, ruang kelas, halaman sekolah, media pendidikan, alat-alat

laboratorium, lemari, papan tulis dan lain-lain penting diperhatikan sebab menunjang kegiatan pembelajaran.

Standar pengelolaan berfungsi untuk memusyawarahkan permasalahan yang ada di sekolah untuk peningkatan mutu pendidikan. Setiap satuan pendidikan dipimpin oleh kepala satuan. Standar pengelolaan akan bergantung juga pada standar pengelolaan pemerintah daerah lalu pemerintah pusat.

Standar pembiayaan terdiri dari biaya investasi yakni biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia dan modal kerja tetap, biaya personal yang dikeluarkan peserta didik untuk mengikuti kegiatan pembelajaran dan biaya operasi mencakup gaji guru, bahan peralatan pendidikan habis pakai dan tagihan air, internet, listrik, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi dan lain sebagainya.

Terakhir adalah standar penilaian pendidikan terdiri dari penilaian oleh guru, satuan pendidikan serta pemerintah. Standar penilaian digunakan sebagai penentu kelulusan peserta didik

Pendidikan Nasional berfungsi, sesuai dengan UU No 20 Tahun 2003 yakni mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Berdasarkan tujuan tersebut, dilakukan penyelenggaraan pendidikan dengan jenjang dari sekolah dasar,

sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas atau kejuruan dan perguruan tinggi.

Pendidikan sekolah merupakan subsistem dari system pendidikan nasional tersebut. Dalam subsistem tersebut, beberapa komponen dalam sekolah (Suparlan,2013:20), yakni

- a. Peserta didik atau anak didik, siswa, atau pelajar;
- b. Pendidik;
- c. Kepala sekolah dan tenaga kependidikan yang lain;
- d. Tenaga kependidikan lainnya, seperti staf administrasi atau staf tata usaha, pustakawan, atau pustakawan sekolah, laboran, dan tenaga pendidikan lainnya;
- e. Kurikulum
- f. Sarana dan prasarana pendidikan
- g. Orangtua siswa dan masyarakat

Dalam konteks pelayanan pendidikan, masyarakat khususnya peserta didik adalah konsumen langsung dan wali murid adalah konsumen tak langsung sebab mereka juga merasakan apa yang akan didapatkan dan perubahan apa yang terjadi pada anak mereka. Pendidikan adalah investasi masa depan maka hasilnya pun kasat mata tidak bisa terlihat namun akan terasa untuk beberapa waktu kedepan. ada jenjang ini, murid seharusnya telah menguasai pengetahuan dasar yang telah diajarkan di sekolah dasar. Selanjutnya akan diberikan ilmu yang lebih mendalam dengan mengajak siswa berfikir bersama untuk menggali ide-ide dalam pembelajaran.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

##### **3.1.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 4 Sei Lapan Jalan Kenanga Pirlok  
BM I Harapan Makmur Kab. Langkat Sumatera Utara 20857.

##### **3.1.2 Jadwal Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan mulai pada bulan Juni 2021 – Juli 2021.

#### **3.2 Sumber Data**

Berdasarkan cara memperolehnya maka sumber data yang diperoleh dari penelitian ini terdiri dari :

##### **1. Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Data tersebut adalah data penyebaran kuesioner dan wawancara mengenai persepsi dan harapan siswa/i SMP Negeri 4 Sei Lapan.

##### **2. Data Sekunder**

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak manajemen. Data tersebut adalah data mengenai sejarah sekolah, data siswa/i SMPN 4 Sei Lapan, serta struktur organisasinya.

### 3.3 Defenisi Operasional

Definisi operasional (*Kountur 2007*) adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur. Definisi operasional ini memberikan informasi yang diperlukan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Dengan kata lain, definisi operasional adalah definisi yang dibuat oleh peneliti itu sendiri. Defenisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Defenisi	Alat Ukur
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan sekolah, serta penampilan karyawan .	a. Observasi b. Kuesioner c. Wawancara Siswa/i
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan dengan akurat tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.	a. Observasi b. Kuesioner c. Wawancara Siswa/i
3	<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap)	Menggambarkan keinginan untuk menolong siswa-siswi dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat.	a. Observasi b. Wawancara c. Pihak Manajemen

No	Variabel	Defenisi	Alat Ukur
4	<i>Assurance</i> (Jaminan Kepastian)	Perilaku para pihak sekolah mampu menumbuhkan kepercayaan siswa-siswi sehingga menciptakan rasa aman bagi para siswa dan siswi.	a. Observasi b. Wawancara c. Pihak Manajemen
5	<i>Empathy</i> (Perhatian)	Berarti pihak sekolah memahami masalah para siswa/i dan bertindak demi kepentingan siswa/i serta memberikan perhatian personal kepada para siswa/i dan memiliki jam operasi yang nyaman.	a. Observasi b. Wawancara c. Pihak Manajemen
6	Kepuasan Siswa/i	Pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan siswa/i	a. Observasi b. Kuesioner c. Wawancara Siswa/i

### 3.4 Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel yang terdapat dalam penelitian harus ditentukan terlebih dahulu sebelum metode pengolahan data dan analisis data diperhitungkan, karena identifikasi variabel-variabel penelitian akan membantu menentukan teknik analisis data yang digunakan.

#### 3.4.1 Variabel Independen

Variabel yang mempengaruhi atau sebab perubahan timbulnya variabel terikat (dependen)

Variabel independen ataupun variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan sekolah, serta penampilan karyawan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan dengan akurat tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3. *Responsivness* (Daya Tanggap)

Menggambarkan keinginan untuk menolong siswa-siswi dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat.

4. *Assurance* (Jaminan Kepastian)

Perilaku para pihak sekolah mampu menumbuhkan kepercayaan siswa-siswi sehingga menciptakan rasa aman bagi para siswa dan siswi.

5. *Empathy* (Perhatian)

Berarti pihak sekolah memahami masalah para siswa/i dan bertindak demi kepentingan siswa/i serta memberikan perhatian personal kepada para siswa/i dan memiliki jam operasi yang nyaman.

### 3.4.2 Variabel Dependen

Variabel yang dipengaruhi, akibat dari adanya variabel bebas. Variabel dependen atau variabel terikat (variabel yang dipengaruhi) dalam penelitian ini yakni :

1. Kepuasan Siswa/i Pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan siswa/i

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Perancangan teknik pengumpulan data menunjukkan bagaimana langkah yang diambil untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian.

#### a. Pengamatan / Observasi

Pengamatan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilapangan. Peneliti melakukan pengamatan langsung di Sekolah SMP Negeri 4 Sei Lelan atau objek yang akan diteliti guna menentukan serta membuat daftar pertanyaan yang akan kita berikan kepada para konsumen untuk diisi.

#### b. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini sebagai acuan untuk melakukan pengumpulan data yang akan disebarakan kepada responden (siswa dan siswi SMP Negeri 4 Sei Lelan) yang berisikan daftar pertanyaan atau pernyataan untuk diisi sesuai dengan penilaian mereka terhadap hal-hal yang kita ungkapkan.

#### c. Wawancara

Metode wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak Sekolah berkaitan dengan kualitas layanan fasilitas di SMP Negeri 4 Sei Lelan serta data yang kita perlukan.

#### d. Studi Pustaka

Hal ini yang bertujuan untuk melakukan atau memperoleh data sebagai data pendukung maupun tambahan dengan memperoleh data dengan cara

tidak langsung atau disebut dengan data sekunder yaitu yang bersumber berupa literatur, buku, jurnal, dan informasi dari internet yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan konsumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan

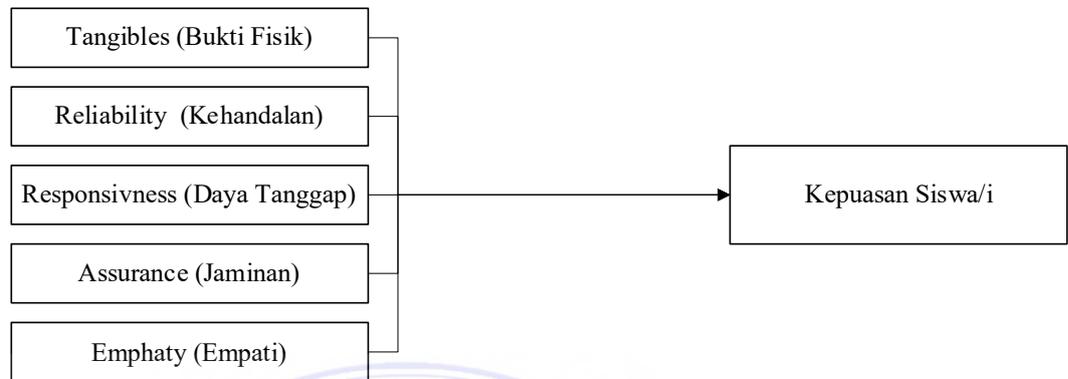
e. Dokumentasi

Yaitu data-data yang berupa gambar-gambar yang digunakan untuk lebih menjelaskan data-data yang telah diperoleh serta dengan dokumentasi maka akan lebih diketahui secara jelas bagaimana situasi dan kondisi dari lokasi penelitian.

Instrument yang digunakan dalam memperoleh data-data untuk *Fuzzy Servqual* adalah kuesioner. Kuesioner adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap-tiap pertanyaan mempunyai jawaban-jawaban yang mempunyai makna atau arti dalam menguji hipotesis. Syarat yang harus diperhatikan dalam menyusun suatu pertanyaan antara lain pertanyaan harus jelas dan tegas, disusun dengan urutan yang logis serta harus dimengerti oleh orang lain.

### 3.6 Kerangka Konsep Berpikir

Kerangka pemikiran digambarkan pada gambar 3.1 sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

### 3.7 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang baik dan benar akan berpengaruh pada hasil penelitian. Oleh karena itu, tahapan penelitian harus disusun sedemikian rupa secara sistematis.

#### 1. Pengambilan Data dengan Kuesioner

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang dipakai adalah dengan survei melalui penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden. Survei merupakan metoda pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan – pertanyaan kepada responden secara tertulis (Hartono, 2013). Dalam metode survey, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner model tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang alternatif jawabannya sudah disediakan, sehingga responden diminta untuk membuat pilihan di antara rangkaian alternative yang diberikan oleh peneliti (Sekaran, 2006).

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Langkah selanjutnya adalah uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan telah valid dan reliabel agar dapat dilakukan analisis selanjutnya. Pengujian validitas dapat menggunakan persamaan korelasi *Product Moment*, dengan rumus adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien korelasi product momen

$X$  = skor tiap pertanyaan / item

$Y$  = skor total

$N$  = jumlah responden

Sedangkan, uji reliabilitas dapat diperoleh dengan menggunakan rumus

*Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas kuesioner

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah variansi butir

$\sigma_t^2$  = variansi

### 3. Menghitung *Fuzzyfikasi*

Mendapatkan nilai komposisi dari *fuzzy set* seluruh responden dengan menggunakan arithmetic mean untuk memperoleh skor bobot rata-rata :

$$b = \frac{(b_{i2}n_{1+} + b_{i3}n_{2+} + b_{i4}n_{3+} + b_{i5}n_{4+} + b_{i5}n_{5})}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5}$$

$$a = \frac{(b_{i1}n_{1+} + b_{i2}n_{2+} + b_{i3}n_{3+} + b_{i4}n_{4+} + b_{i5}n_{5})}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5}$$

$$c = \frac{(b_{i1}n_{1+} + b_{i1}n_{2+} + b_{i2}n_{3+} + b_{i3}n_{4+} + b_{i4}n_{5})}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5}$$

Keterangan :

$a$  = nilai batas tengah

$b$  = nilai batas atas

$c$  = nilai batas bawah

$b_i$  = rata – rata nilai *fuzzy set* per tingkat kepentingan

$n$  = jumlah responden per tingkat kepentingan

### 4. Menghitung *Defuzzyfikasi*

Rata – rata nilai  $a_i, b_i, c_i$  tersebut merupakan nilai *defuzzyfikasi* yang akan diformulasikan sebagai berikut :

$$d = \frac{a_i + b_i + c_i}{3}$$

Keterangan :

$a_i$  = nilai batas tengah

$b_i$  = nilai batas atas

$c_i$  = nilai batas bawah

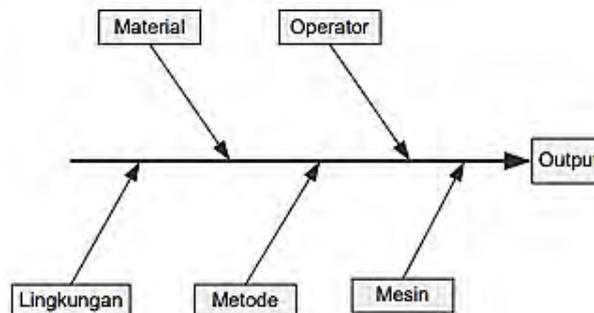
## 5. Menghitung Nilai Skor GAP *Servqual*

Proses diatas diulang sampai seluruh atribut yang ada di persepsi dan harapan mendapatkan nilai *defuzzifikasi* atau nilai tunggal tunggal. Nilai *gap performance* dihitung dari selisih antara nilai *defuzzifikasi* yang ada antara skor variabel persepsi dan variabel harapan dari masing-masing atribut. Rumus sebagai berikut:

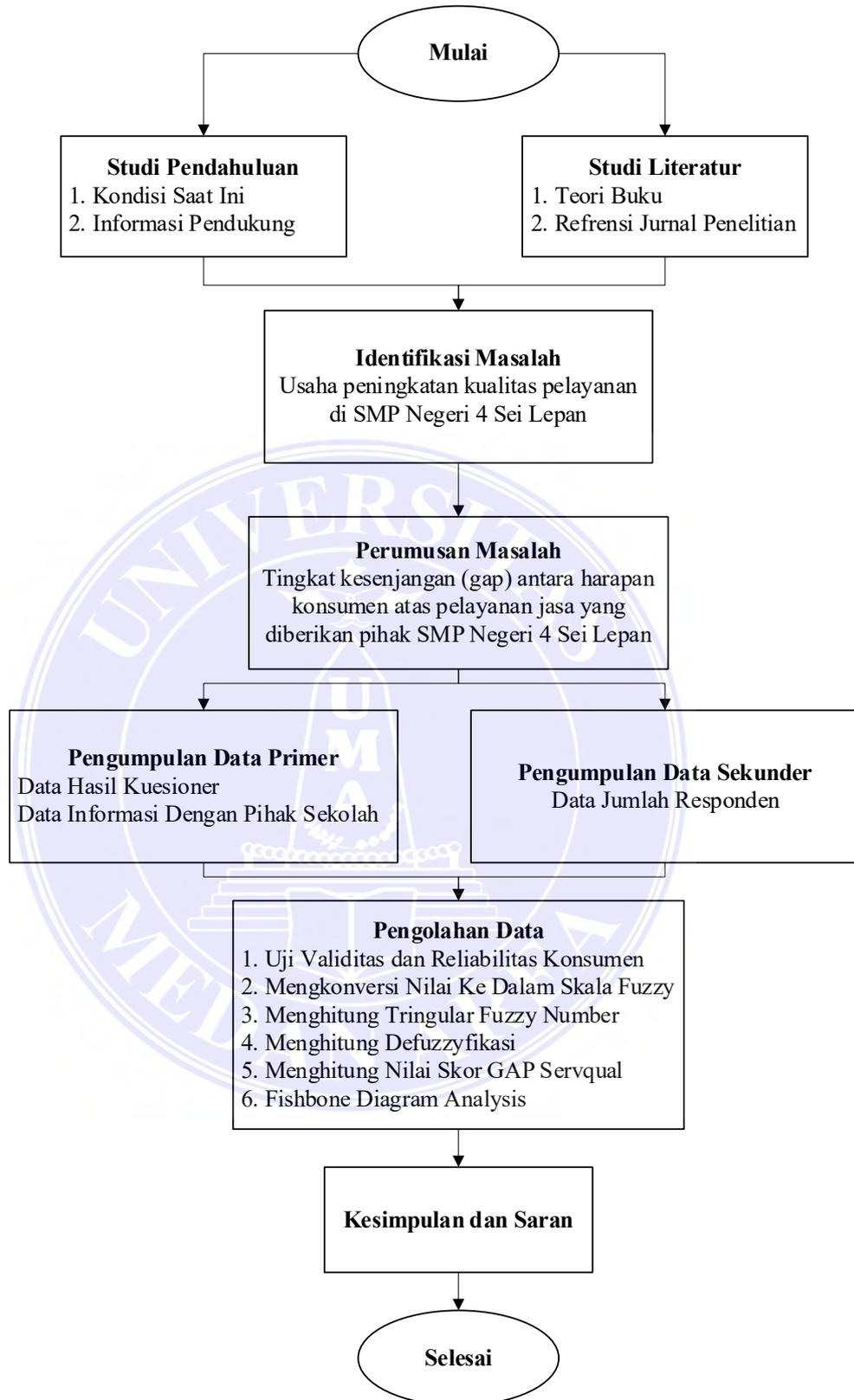
$$(\text{Gap}) = (\text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan})$$

## 6. *Fishbone Diagram Analysis*

Manfaat diagram ini adalah kemampuannya memisahkan penyebab dari gejala, memfokuskan perhatian pada hal – hal yang relevan, serta diterapkan pada setiap masalah. *Fishbone* ini dapat dapat menemukan akar “penyebab” terjadinya masalah khususnya di SMP Negeri 4 Sei Lapan dimana dengan banyaknya ragam variabel yang berpotensi menyebabkan munculnya permasalahan. Apabila “masalah” dan “penyebab” sudah diketahui secara pasti, maka tindakan dan langkah perbaikan akan lebih mudah dilakukan. Dengan diagram ini, semuanya menjadi lebih jelas dan memungkinkan kita untuk dapat melihat semua kemungkinan “penyebab” dan mencari “akar” permasalahan sebenarnya.



Gambar 3.2 Diagram Sebab – Akibat



Gambar 3.3 Blok Diagram Metodologi Penelitian

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Nilai gap antara persepsi dan harapan dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *Tangible* -12.15, dimensi *Reliability* -7.66, dimensi *Responsive* -9.94, dimensi *Assurance* -5.44 dan dimensi *Emphaty* -7.87. Gap terbesar terjadi pada dimensi *Tangible*. Secara rata-rata, kualitas layanan pendidikan masih perlu perbaikan karena gap antara persepsi dan harapan setiap dimensi adalah sebesar -8,61.
2. Dari analisis kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada siswa-siswi SMP Negeri 4 Sei Lapan. Penelitian ini juga menghasilkan temuan bahwa SMP Negeri 4 Sei Lapan di Kabupaten Langkat belum sepenuhnya memuaskan keinginan siswa – siswi, karena nilai harapan masih lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kinerja. Dimana nilai harapan *reliability* sebesar 80,77 lebih besar dari nilai kinerja 73,11. Nilai harapan *tangibles* sebesar 78,09 lebih besar dari nilai kinerja 65,94. Nilai harapan *responsivness* 79,65 lebih besar dari nilai kinerja 69,70. Nilai harapan *assurance* sebesar 80,59 lebih besar dari nilai kinerja 75,15. Nilai harapan *emphaty* 82,20 lebih besar dari nilai kinerja 74,33.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil-hasil yang diperoleh maka disampaikan saran yang dapat membantu pihak sekolah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang, adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak Sekolah dapat mempertimbangkan variabel yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.
2. Tenaga kependidikan berpengaruh secara signifikan dan berhubungan positif terhadap kepuasan siswa SMP Negeri 4 Sei Lelan Kabupaten Langkat. Sekolah hendaknya meningkatkan kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan karena terkadang guru masih kurang mampu menguasai kelas sehingga suasana kelas kurang kondusif untuk kegiatan pembelajaran. Cara yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan pelatihan kepada guru agar dapat meningkatkan kemampuan saat mengajar siswa dan guru mampu menguasai kelas dengan baik.
3. Pada *Tangibles 9* yaitu tersedianya tempat ibadah bagi siswa dan siswi memiliki nilai gap negatif tertinggi, sebaiknya pihak sekolah bisa mengusulkan kepada Dinas Pendidikan Langkat untuk pembangunan tempat ibadah di SMP Negeri 4 Sei Lelan di karenakan dengan adanya sarana dan prasarana ibadat tersebut, maka kesempatan siswa/i untuk menunaikan ibadah sesuai dengan ajaran agama masing-masing semakin luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D.W. 2002. Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitas. Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta.
- Deviana, Suyoto, Mahjudin, dan Fery Adhy Permana. 2021. Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model *Service Quality*. Jurnal Riset Entrepreneurship. Vol. 4 No. 1.
- Hartono, J. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah Dan Pengalaman Pengalaman. Edisi 6. Yogyakarta, Indonesia: BPFU UGM
- Jusia, P. A., & Yani, H. (2017). Model Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dengan *Fuzzy Inference System* Metode Mamdani Pada STIKOM Dinamika Bangsa Jambi. Seminar Nasional IPTEK Terapan (SENIT), 1– 10.
- Kartika, Nanny Fajar dan Suprayogi. 2017. Implementasi *Fuzzy - Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa. Vol. 7, No. 1.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1. Jakarta: Prentice Hall.
- Ligoresi, Roswita Romana, dkk. 2017. Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains Dan Teknik Universitas Nusa Cendana. Vol. 5 No. 2.

Montgomery, Douglas C. 1990. Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik.  
Yogyakarta: Gajahmada University Press.

Rodiah dan Indri Indrawati. 2019. Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Di SMP Negeri 3 Rancaekek. Vol 1, No. 1.

Sekaran, Uma, 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi 4. Penerbit Salemba 4: Jakarta

Sholikhah, Hesti & Syahroni Wahyu Iriananda. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality*. *Journal of Information Technology and Computer Science (JOINTECS)*. Vol. 2 No. 2. Hal 69 -74.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian dan Pengembangan. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2016. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta

Suparlan, 2013. Manajemen Berbasis Sekolah dari Teori sampai dengan Praktek. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Suryadi, K. dan Ramdhani, MA.1998. Sistem Pendukung Keputusan. PT Remaja Rosdakarya, Bandung

Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE.

Wibisono, Deny. 2018. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual Dan QFD. Vol 10, No. 1

Widyarto, Wahyu Oktri dkk. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode *Fuzzy-Service Quality (F-Servqual)* dan *Index Potential Gain Customer Value (IPGCV)*. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri* Vol. 2 No 2.

Wullur, Magdalena, dkk. 2017. Analisis Manajemen Kualitas Layanan Pendidikan Di Kota Tomohon. *Jurnal EMBA*. Vol .5 No.2



## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

Nama : .....

Kelas : .....

<p><b>Keterangan Bobot Nilai Tingkat Kinerja :</b></p>	<p>1 = Sangat Tidak Puas (STP)</p> <p>2 = Tidak Puas (TP)</p> <p>3 = Cukup Puas (biasa saja) (CP)</p> <p>4 = Puas (P)</p> <p>5 = Sangat Puas (SP)</p>
<p><b>Keterangan Bobot Nilai Tingkat Harapan :</b></p>	<p>1 = Sangat Tidak Penting (STP)</p> <p>2 = Tidak Penting (TP)</p> <p>3 = Cukup Penting (CP)</p> <p>4 = Penting (P)</p> <p>5 = Sangat Penting (SP)</p>

Dimensi Kualitas		Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
No	Kehandalan (Reliability)	STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
1	Guru selalu hadir tepat waktu										
2	Guru memaparkan materi pelajaran dengan jelas dan mudah dipahami.										
3	Prosedur layanan penerimaan siswa baru mudah dan cepat										
4	Guru sangat menguasai materi yang disampaikan										
5	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin										
6	Guru mampu membangkitkan motivasi belajar siswa/i										
7	Guru menggunakan alat pembelajaran (misal: papan tulis, speaker, infocus dll.)										
8	Guru memberikan balikan hasil diskusi, tugas, kuis, ujian yang telah dikoreksi										

Dimensi Kualitas		Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
No	Bukti Fisik (Tangibles)	STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
1	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap										
2	Terdapat sistem informasi sekolah (website) yang informatif										
3	Toilet yang tersedia bersih dan nyaman										
4	Memiliki papan tulis yang memadai di kelas										
5	Meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi di dalam kelas										
6	Sekolah memiliki Laboratorium yang luas dan lengkap										
7	Tersedianya tempat parkir										
8	Tersedianya lapangan dan prasarana olahraga untuk kegiatan ekstrakurikuler										
9	Tersedianya tempat ibadah bagi siswa dan siswi										
10	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas terjaga										
11	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang cukup										

Dimensi Kualitas		Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
No	Responsiveness (Daya Tanggap)	STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
1	Tenaga perpustakaan melayani siswa/i dengan baik										
2	Kepala sekolah memberikan perhatian khusus kepada siswa/i yang memiliki kreativitas tinggi										
3	Guru membantu siswa/i apabila terdapat masalah akademik										
4	Guru memberi kesempatan kepada siswa untuk menyampaikan tanggapan (misal: bertanya, memberi komentar, saran)										
5	Semua administrasi dilayani atau dikerjakan dengan cepat dan tepat										
6	Guru mampu menjawab pertanyaan siswa/i dengan jelas										
7	Guru memberikan penguatan (pujian, penghargaan, sanksi) bagi siswa/i dalam pembelajaran										
8	Guru siap melayani siswa/i yang ingin berkonsultasi										

Dimensi Kualitas		Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
No	Jaminan (Assurance)	STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
1	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa/i										
2	Terbina komunikasi yang baik antara siswa/i, Kepala Sekolah, Guru dan Tenaga Kependidikan										
3	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa/i										
4	Guru memberikan kesempatan pada siswa/i untuk mengikuti ujian susulan jika Ia tidak bisa hadir karena sakit atau alasan yang jelas										
5	Keamanan lingkungan Sekolah terjaga										
6	Waktu dipergunakan secara efektif oleh Guru dalam proses pembelajaran										
7	Guru menggunakan power point setiap pelajaran untuk mempermudah pembelajaran										
8	Guru bersikap adil dan tidak memihak dalam memberikan nilai										

Dimensi Kualitas		Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
No	Empathy (Kepedulian)	STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
1	Kepala Sekolah dan Guru bersedia membantu siswa yang mengalami kesulitan studi										
2	Guru selalu memberi motivasi kepada siswa untuk terus belajar										
3	Guru memberikan informasi mengenai lomba, beasiswa dan sejenisnya										
4	Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status sosial, dan lainnya										
5	Tenaga Kependidikan ramah dan tanggap dalam melayani siswa/i										
6	Guru selalu mendengarkan keluhan kesah yang siswa/i sampaikan										
7	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti materi yang diajarkan										
8	Guru memahami jika siswa tidak bisa hadir pada perkuliahan karena sakit ataupun izin										