

PENGARUH PELAYANAN MA AL-CHOLILI TERHADAP KEPUASAN SISWA

Dassucik*

STKIP PGRI Situbondo, Indonesia

* dassucik75@gmail.com

Abstract: Satisfaction of the buyer depends on the employee's performance in meeting the expectations of buyers. Services to be a way to attract and provide a satisfaction to customers, which it can be measured by customer satisfaction. satisfaction of a person's feelings of pleasure or disappointment that emerged after comparing the performance of the products considered against the expected performance if the performance is below expectations, the customer is not satisfied, if the performance meets expectations, the customer is satisfied, if performance exceeds expectations, the customer is very satisfied. This study aims to determine whether there is influence MA AL - Cholili services to student satisfaction. This research is a quantitative study, the method of data collection using questionnaires, documentary, observation and interviews. The subjects were students of MA Al-Cholili class X until to class XII with a population of as many as 30 students. Data analysis using SPSS version 17.0 for windows. Hypothesis testing to determine the effect of MA Al-Cholili services to student satisfaction with the results of $F = 2502.886668 > F = 4.195971707$ then H_0 is rejected or accepted H_a . Or it could be by comparing the $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$, then the H_a received therefore MA Al-Cholili services affect student satisfaction percentage of MA Al-Cholili services according to the results output by 98.9 %, the percentage of MA Al-Cholili service is suggests that the effect of MA Al-Cholili services to a very high student satisfaction effect can be interpreted MA Al-Cholili services to the satisfaction of students having the effective contribution of 98.9 %. Student satisfaction can be derived from services deduced MA Al-Cholili are either in the process of learning or other activities.

Keywords : MA AL - Cholili Administration, Student Satisfaction.

Abstrak: Kepuasan pembeli tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan pembeli. Pelayanan menjadi cara untuk menarik minat dan memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan, yang mana hal tersebut dapat diukur oleh kepuasan konsumen. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan MA Al-Cholili terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metode pengumpulan data menggunakan metode angket, dokumenter, observasi dan interview. Subjek penelitian ini adalah siswa MA Al-Cholili dari kelas X samapai dengan kelas XII dengan jumlah populasi sebanyak 30 siswa. Analisis data menggunakan *software computer statistical package for Social Scinece (SPSS)* versi 17,0 *for windows*. Uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh pelayanan MA Al-Cholili terhadap kepuasan siswa dengan hasil $F_{hitung} = 2502,886668 > F_{tabel} = 4,195971707$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Atau bisa juga dengan membandingkan nilai $P\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_a diterima oleh karena itu pelayanan MA Al-Cholili berpengaruh terhadap kepuasan siswa. persentase pelayanan MA Al-Cholili menurut hasil output sebesar 98,9%, persentase pelayanan MA Al-Cholili tersebut menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan MA Al-Cholili terhadap kepuasan siswa pengaruhnya sangat tinggi dapat diartikan pelayanan MA Al-Cholili terhadap kepuasan siswa mempunyai sumbangan efektif

sebesar 98,9%. Kepuasan siswa dapat disimpulkan berasal dari pelayanan MA Al-Cholili yang baik dalam proses pembelajaran ataupun kegiatan-kegiatan lainnya.

Kata kunci: Pelayanan MA Al-Cholili, Kepuasan siswa

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan faktor penting dalam memenuhi kepuasan pembeli sebagai konsumen. Hal ini sesuai dengan pemikiran (Kotler, 2000:177-178) kepuasan pembeli tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan pembeli. Pelayanan menjadi cara untuk menarik minat dan memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan, yang mana hal tersebut dapat diukur oleh kepuasan konsumen. Teori ini didukung oleh pendapat (Kotler, 2000: 177) dimana kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah: “Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan?”

Hasil survey dari penelitian yang dilakukan oleh (Srinadi. A dan Nilakusumawati. E.) Berdasarkan kelima faktor penentu kepuasan terhadap pelayanan fakultas yaitu faktor *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor *reability* yang terlebih dahulu ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan FMIPA Unud sebagai lembaga pendidikan. Selain faktor penting dalam memenuhi kepuasan, pelayanan juga cara untuk menarik minat dan memberikan kepuasan pelanggan, sama halnya dengan di lembaga pendidikan baik sekolah maupun perguruan tinggi. Pelayanan di sebuah lembaga dapat terlihat dan diukur oleh kepuasan para pelanggan yang menjadi konsumen di lembaga tersebut. Keberhasilan prodi sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang baik dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah siswa. Banyak faktor yang menentukan pelayanan dalam bidang pendidikan MA Al-Cholili sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh tersebut secara

keseluruhan.

Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “pengaruh pelayanan MA Al-Cholili terhadap kepuasan siswa”. Untuk menyamakan persepsi antara peneliti dan pembaca maka perlu dirumuskan Definisi Operasional Variabel dalam penelitian ini, variabel penelitiannya ada 2 yaitu kepuasan, dan pelayanan. Pelayanan (X1) merupakan suatu bentuk kinerja seseorang, yang dihadapkan dengan pelanggan. Kepuasan (Y) suatu bentuk rasa senang atau kecewa seseorang terhadap apa yang diinginkan-nya.

Tujuan penelitian adalah merupakan target yang hendak dicapai melalui kegiatan penelitian untuk menemukan, mengembangkan atau menguji kebenaran suatu pengetahuan. Adapun tujuan yang ingin penulis dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh pelayanan MA Al-Cholili terhadap kepuasan siswa.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan “*Ex Post Facto*”, menurut Nana Sudjana dan Ibrahim (1999:56) menjelaskan “*Ex Post Facto* tersebut mewujudkan perwujudan atau manipulasi variabel X (variabel bebas) yang telah terjadi sebelumnya sehingga penelitian tidak perlu memberikan perlakuan lagi, tinggal melihat efeknya terhadap variabel terikat”. Sedangkan Moh. Nasir (1999:66) menyatakan pendapatnya mengenai rancangan penelitian ini bahwa “*Ex Post Facto* adalah penyelidikan secara empiris yang sistematis dimana penelitian tidak mempunyai kontrol terhadap variabel-variabel bebas karena menifestasi fenomena telah terjadi atau fenomena sukar manipulasi”.

Rancangan penelitian yang digunakan berkaitan dengan masalah yang muncul dari judul yang telah ditetapkan. Hal ini dijelaskan oleh Nana Sudjana dan Ibrahim (1999:66) bahwa “*Ex Post Facto* dapat dilakukan apabila peneliti telah yakin bahwa perlakuan variabel bebas telah terjadi sebelumnya. Metode ini banyak digunakan dalam bidang pendidikan, sebab tidak semua masalah pendidikan dapat diteliti dengan metode eksperimen”.

Daerah penelitian adalah merupakan daerah yang digunakan peneliti dalam

melakukan penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling Area*. “Metode *purposive* adalah merupakan metode penentuan daerah penelitian yang sengaja dan berdasarkan ciri-ciri sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya” (Hadi, 2001:82).

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini untuk menentukan daerah penelitian menggunakan metode “*Purposive Sampling Area*” yaitu di MA Al-Cholili Sumberkolak Situbondo yang terletak di Jalan cempaka no 2. Dalam menentukan responden penelitian, peneliti dalam hal ini mengacu pada beberapa pendapat: Menurut Winarno Surahmad (1996:20) menyatakan bahwa “responden adalah orang-orang yang dapat memberikan responsive terhadap masalah yang diteliti baik populasinya maupun sampel ” Sedangkan Sutrisno Hadi (1999:2) menyatakan bahwa “Banyak responden harus dipertimbangkan waktu, tenaga dan biaya”. Metode Pengumpulan Data pada penelitian ini menggunakan Metode Angket, Dokumenter, Observasi dan Metode Interview

Dalam menganalisa data-data hasil penelitian, peneliti akan menguji dengan menggunakan metode statistik, karena data yang diperoleh berupa angka-angka. Sedangkan untuk menganalisa data itu peneliti menggunakan rumus Analisa Regresi.

HASIL & PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijelaskan mengenai distribusi jawaban responden terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh pelayanan MA Al-Cholili terhadap kepuasan siswa yang disusun dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

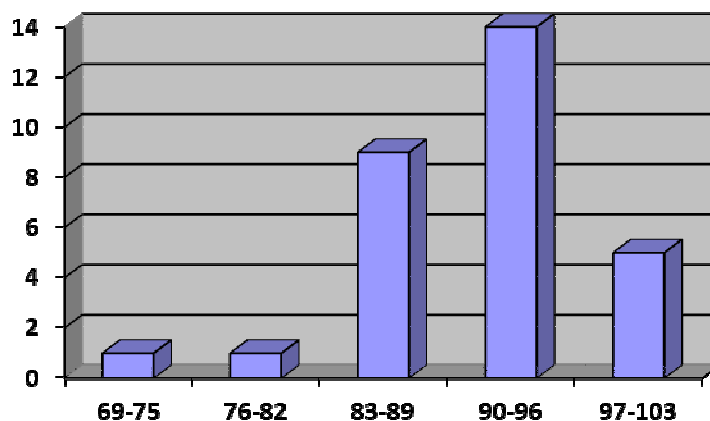
1. Pelayanan MA Al-Cholili (X)

Pada penelitian ini, pelayanan MA Al-Cholili dapat di ukur dengan menggunakan indikator *Reliability* (kehandalan karyawan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti langsung), *Responsiveness* (daya tanggap), *Aasurance* (jaminan). Dari indikator-indikator tersebut dibuat 20 pertanyaan dengan skor 1-5 dari tiap pertanyaan. Hal tersebut sesuai dengan alternatif jawaban yang ada dalam penelitian ini. Berdasarkan data tersebut panjang kelas interval dapat ditentukan melalui selisih nilai skor tertinggi dikurangi skor terendah dan ditambah dengan 1,

hasilnya dibagi dengan banyak kelas interval. Perhitungan panjang kelas interval tersebut adalah sebagai berikut:

No	Interval	Kategori	f	%
1	69-75	Sangat Tidak Setuju	1	3,33
2	76-82	Tidak setuju	1	3,33
3	83-89	Kurang Setuju	9	30
4	90-96	Setuju	14	46,67
5	97-103	Sangat setuju	5	16,67
Jumlah			30	100

Berdasarkan hasil perhitungan data di atas, maka dapat dibuat grafik histogram frekuensinya sebagai berikut:



Dari table di atas, diketahui bahwa untuk pelayanan MA Al-Cholili dengan interval 69- 75, 3,33% dari 30 siswa, 1 siswa menjawab sangat tidak setuju, interval 76 – 82 sebesar 3,33% dari 30 siswa, 1 siswa menjawab tidak setuju, interval 83 – 89 sebesar 30 % dari 30 siswa, 9 siswa menjawab kurang setuju. Interval 90 – 96 sebesar 46,67% dari 30 siswa, 14 siswa menjawab setuju, Interval 97 – 103 sebesar 16,67% dari 30 siswa, 5 siswa menjawab sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan sebagian besar siswa menjawab setuju yang berarti pelayanan MA AL-Cholili berhasil memuaskan siswa.

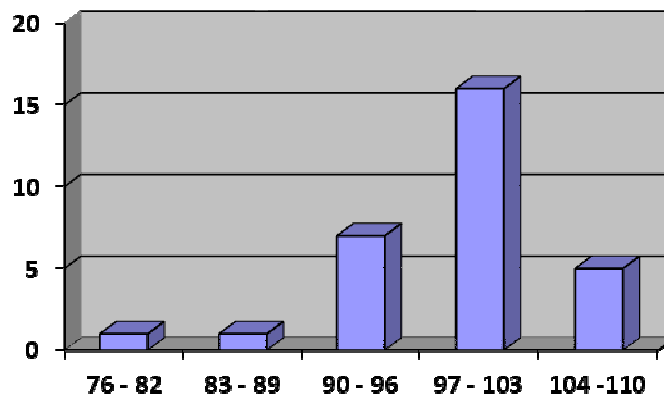
2. Kepuasan Siswa MA Al-Cholili (Y)

Kepuasan siswa MA Al-Cholili dapat dilihat dari hasil angket yang di berikan kepada siswa. Kriteria tersebut dapat diukur melalui indikator-indikator kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian, didapat data tentang Kepuasan siswa setelah mendapat pelayanan dari MA Al-Cholili dengan skor tertinggi 110 dan skor terendah 76 pada lampiran.

No	Interval	Kategori	f	%
1	76-82	Sangat Tidak Setuju	1	3,33
2	83-89	Tidak Setuju	1	3,33
3	90-96	Kurang Setuju	7	23,33
4	97-103	Setuju	16	53,34
5	104-110	Sangat Setuju	5	16,67
jumlah			30	100

Berdasarkan hasil perhitungan data di atas, maka dapat dibuat grafik histogram frekuensinya sebagai berikut:



Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan MA Al-Cholili terhadap kepuasan siswa secara parsial, maka menggunakan uji f. Uji pengaruh ini dilakukan dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 : tidak ada pengaruh pelayanan MA Al-Cholili terhadap kepuasan siswa
2. H_a : ada pengaruh pelayanan MA Al-Cholili terhadap kepuasan siswa

$F_{hitung} = 2502,886668 > F_{tabel} = 4,195971707$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Atau bisa juga dengan membandingkan nilai $P\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_a diterima oleh karena itu pelayanan MA Al-Cholili berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

SIMPULAN

Ada pengaruh yang sangat kuat antara pelayanan MA AL-Cholili terhadap kepuasan siswa Sumberkolak Kabupaten Situbondo tahun pelajaran 2011/2012. Dengan diperoleh nilai Fhitung = 2502,88668. Untuk Ftabel dengan taraf signifikansi sebesar 5%, diperoleh nilai Ftabel = 4,195971707. Perbandingan keduanya memberikan hasil: Fhitung > Ftabel (2502,88668 > 4,195971707). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh pelayanan MA Al-Cholili.

DAFTAR RUJUKAN

- Frans. 2011. *Strategi Sukses Memasarkan Produk Baru*. Jakarta: Gramedia
- Hadi, Sutrisno. (2004). *Metodologi Research*, Yogyakarta; Andi
- Kotler P. *Manajemen Pemasaran*. New Jersey: Pearson Education, Inc 2006.
- Lambrie I. *Manajemen Anggaran Berbasis Kinerja*. LaksBang PRESSindo, Yogyakarta 2011.
- Martono, Nanang. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Nawari. (2010). *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Oentoro D. *Manajemen Pemasaran Modern*. LaksBang PRESSindo, Yogyakarta 2010.
- Pramana T. *Manajemen risiko Bisnis*. Sinar Ilmu Publishing 2011
- Rahmawati D. *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan FISE UNY*. Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia. VIII. 02. 18-29
- Setyosari, Punaji. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana
- Srinadi, G. A. M., Nilakusumawati, D. P. E. 2008. *Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan*. Cakrawala Pendidikan. XXVII. 03. 217-231
- Sugiyono. (2012). *Statistik nonparametris*, Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatanm Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyo, Joko. (2010). *6 Hari Jago SPSS 17*, Yogyakarta: Cakrawala
- Supeli A. *Manajemen Pemasaran Global*. Center Por Society Studies (CSS), Tegal Gede Jember 2010.
- Supriansyah, Haris. (2009). *Buku Pintar Microsoft Office Excel Seri Junior Programmer*, Gedung Bumi Padjajaran: OASE Media.