

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang

Desi Vonstania¹ Fauzan Muttaqien² Musringah³
 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang
desivonstania60457@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan peserta didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang. Sampel yang diambil sebanyak 60 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siap yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,952 + 0,174X_1 + 0,010X_2 + 0,0206X_3 + 0,430X_4 + 0,150 X_5$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator - indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,430, lalu *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,147, kemudian diikuti dengan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,206, dan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,430 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,150. SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang perlu mempertahankan elemen – elemenyang sudah dinilai baik oleh peserta didik serta perlu memperbaiki hal – hal yang masih kurang.

Kata Kunci: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian).

Abstrak

This study aims to determine whether the dimensions in the quality of service that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty affect student satisfaction at the Lumajang District Government Nurse Academy and analyze the most dominant factors in influencing student satisfaction at Nurse Academy of Lumajang Regency Government. The population in this research is the student of Lumajang Local Government Nurse Academy. Samples taken as many as 60 respondents using Non-Probability Sampling technique with Accidental sampling approach, the technique of determining the sample by chance, ie who happens to meet with the researcher can be sampled if deemed suitable. Based on the results of the research, the regression equation is obtained as follows: $Y = 0.952 + 0.174 X_1 + 0.010 X_2 + 0,0206 X_3 + 0,430 X_4 + 0,150 X_5$. Based on the analysis of statistical data, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. In the classical assumption test, multicolonierity free regression model, no heteroscedasticity, and normal distribution. The individual sequence of each of the most influential variables was assurance variable with regression coefficient of 0.430, then tangible with regression coefficient of 0.147, followed by responsiveness with regression coefficient of 0.206, and reliability with regression coefficient of 0.430 while the most influential variable Low is emphaty with regression coefficient of 0.150. Academic Nurses District Lumajang need to maintain elements that have been assessed both by customers and need to improve things that are still lacking.

Keywords: *tangible* (physical evidence), *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* (concern).

PENDAHULUAN

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang di miliki, karena sebuah pelayanan yang di miliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang di berikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa di katakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang di miliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan di katakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, produsen dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. Jika kenyataan lebih dari yang di harapkan, maka layanan dapat di katakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang di harapkan, maka layanan di katakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan.

Service Quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka teri / peroleh. "Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk dan jasa yang tergang pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di nyatakan atau tersirat" (Kotler dan Keller, 2012:143). *Zeithaml et.al* (dalam Husein Umar, 2013:38) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangibles* berkenaan dengan penampilan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan. (2) *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang di tawarkan. (3) *Responsiveness* yaitu kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap. (4) *Assurance* berkenaan dengan kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, keramah tamahan, kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan ke amanan dalam memanfaatkan jasa yang di tawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. (5) *Empathy* yaitu perhatian secara individual yang di berikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan untuk memahami keinginan serta kebutuhan pelanggannya. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono dan Chandra, 2011:172).

Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat di definisikan secara sederhana sebagai suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk /jasa dan harapan – harapannya " (Kotler, 2012:42). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, dan jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat senang dan puas. Beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan telah di lakukan oleh peneliti terdahulu di antara nya yang di lakukan oleh Sigit Prawoto Hadinansa (2017) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Di Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Lumajang. Hasil dari penelitiannya adalah Ketanggapan dan Empati adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Yayang Kurniawan (2015) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di klinik muhamadiyah lumajang. Hasil dari penelitiannya adalah variabel Ketanggapan dan Empati adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel Bukti Fisik, Keandalan dan jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Ernest Emeka Izogo dan Ike Elechi Ogba (2015) dengan judul *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty In Automobile Repair*

Services Sector. Hasil penelitiannya adalah Dimensi Kualitas Pelayanan merupakan variabel preditor antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kum Fai Yuen dan Vinh V.Thai (2015) dengan judul “ *Service Quality and Customer Satisfaction In Liner Shipping*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengirim kapal memprioritaskan atas harga (yaitu nilai waktu dan responsif jasa (kehandalan dan kecepatan). Johra Kayeser Fatima dan Mohammed Abdur Razzaque (2014) dengan judul “ *Service Quality and Satisfaction In the Banking Sector*”. Hasil penelitiannya adalah Kualitas layanan relasional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kualitas layanan inti tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah tempat penelitiannya di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang. Salah satu arah kebijakan yang tercantum dalam garis – garis besar Haluan Negara tahun 1999 - 2004 menyebutkan bahwa arah kebijakan yang di harapkan adalah meningkatkan mutu sumber daya manusia dan lingkungan yang saling mendukung, dengan pendekatan paradigma sehat, yang memberikan prioritas pada upaya peningkatan kesehatan. Sebagai dukungan dari arah kebijakan ini Undang - undang nomor 23 tahun 1992 menetapkan bahwa tujuan pembangunan kesehatan pada dasarnya adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal. Untuk merealisasikan tujuan tersebut SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang sebagai salah satu sekolah menengah atas kesehatan dalam bidang pendidikan Keperawatan menyusun visi, misi, motto dan tujuan pendidikan yang sejalandengan tujuan nasional.

Objek penelitian ini di lakukan pada SMK Keperawatan Muhammadiyah lumajang yang berlokasi di JL. Letkol Slamet Wardoyo, No.103, 67315, Labruk Lor, Labruk Lor, Lumajang, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67316. Pendidikan Keperawatan yang ada di kabupaten lumajang ini diawali dengan berdirinya SPK (Sekolah Keperawatan Kesehatan). Pendidikan ini berdiri pada tahun 1985. Tujuan penyelenggaraan sekolah Keperawatan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan Keperawatan yang ada di kabupaten lumajang. Proses pendidikan berjalan dengan baik dan tumbuh dengan pesat. Sejak berdiri sampai dengan konversi ke SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang sudah meluluskan sebanyak 3 lulusan peserta didik SMK Keperawatan muhamadiyah lumajang. Dan sekarang semuanya sudah ada yang kuliah di perguruan tinggi swasta ataupun negeri yang ada di jawa timur ataupun luar jawa timur. Era globalisasi tidak bisa di hindari dan laju informasi semakin meningkat disertai dengan sikap kritis dari masyarakat, menurut pelayanan yang lebih profesional. Sesuai dengan SK Bupati Lumajang No. 188.45 /407/ 434.12/ tahun 1988.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa

Perkembangan perekonomian dewasa ini sangat pesat maka kegiatan pemasaran sangat penting, bahkan harus dijadikan pedoman bagi aktivitas – aktivitas lainnya dalam perusahaan, dengan kata lain suatu perusahaan bila ingin mempertahankan kelangsungan hidupnya harus berorientasi pada masalah pemasaran. Pemasaran merupakan fungsi bisnis yang mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan yang belum terpenuhi, mengidentifikasi dan mengukur besarnya kebutuhan pasar. Pasar tidak boleh dilihat secara sempit sebagai tugas mencari cara yang cerdas untuk menjual produk perusahaan. Ada beberapa pendapat dari para ahli ekonomi mengenai pemasaran. Pengertian pemasaran menurut Philip Kotler, (2012:9) adalah satu proses sosial yang didalam nya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain“. Menurut Sunarto (2013:04) “Pemasaran adalah proses sosial yang didalam nya Individu dan kelompok mendapatkan apa yang di butuhkan dan di inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang berbeda dengan pihak lain“. Menurut Asosiasi Pemasaran Amerika dalam Sunarto (2014:05) “Pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga“. Promosi serta penyaluran gagasan barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran individu dan organisasi“. Sedangkan

menurut menurut Philip Kotler (2014:5) “Pemasaran adalah kegiatan manusia yang di arahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran”.

Tujuan Manajemen Pemasaran

Tujuan dari Pemasaran sendiri adalah memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan sasaran secara lebih baik daripada pesaing. Perusahaan mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan masyarakat yang lain dalam pertukarannya untuk mendapatkan sejumlah laba atau perbandingan antara penghasilan dan biaya yang menguntungkan (Philip Kotler, 2014 : 5).

Fungsi Manajemen Pemasaran

Beberapa ahli dalam bidang marketing mengemukakan fungsi - fungsi marketing dalam mengarahkan barang / jasa ini di perlukan kegiatan tertentu. Kegiatan dan proses tersebut , oleh Soehardi Sigit (2014 : 4) dalam bukunya Marketing Praktis di sebutkan sebagai 8 (delapan) fungsi marketing, yaitu:

1. Fungsi Pertukaran (*Exchange*)
2. Fungsi Pembelian (*Buying*)
3. Fungsi Penjualan (*Selling*)
4. Fungsi Transportasi (*Transportation*)
5. Fungsi Pergudangan (*Storage*)
6. Fungsi Pembelian (*Financing*).
7. Fungsi Penanggung Resiko (Risk Bearing)
8. Fungsi Informasi Pasar (*Market Information*)

Pemasaran Jasa

Rangkuti (2012:26) menyebutkan bahwa jasa merupakan pemberian suatu kinerja Atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Sedangkan menurut Kotler (2012:486) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang Di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak Berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi dapat di simpulkan Bahwa jasa bukanlah barang, tetapi suatu aktifitas yang tidak dapat di rasakan secara fisik dan membutuhkan interaksi antara satu pihak ke pihak lain. Kotler (2011:488) mengemukakan bahwa terdapat empat karakteristik jasa, antara lain :

1. *Intangibility* (tidak berwujud)
Jasa tidak berwujud, tidak dapat di lihat, di cicipi, di rasakan, dan di dengar sebelum membeli.
2. *Inseparability* (tidak di pisahkan)
Jasa tidak dapat di pisahkan dari pembeli jasa itu, baik pembeli jasa itu adalah orang maupun mesin. Jasa tidak dapat di jejerkan pada rak - rak penjualan dan dapat di beli oleh konsumen kapan saja di butuhkan.
3. *Variability* (keanekarupaan)
Jasa sangat beraneka rupa karena tergantung siapa yang menyediakan dan kapan serta di mana di sediakan. Seringkali pembeli jasa menyadari akan keanekarupaan yang besar ini akan membicarakan dengan yang lain sebelum memilih satu penyedia jasa.
4. *Perishability* (tidak tahan lama)
Jasa tidak dapat tahan lama, karenanya tidak dapat di simpan untuk penjualan atau penggunaan di kemudian hari. Sifat jasa yang tidak tahan lama ini bukanlah masalah kalau permintaan tetap atau teratur, karena jasa – jasa sebelumnya dapat dengan mudah di susun terlebih dahulu, kalau permintaan berfluktuasi, permintaan jasa akan dihadap kan pada berbagai masalah sulit. Pemasaran jasa tidak sama dengan pemasaran produk. Pertama, pemasaran jasa lebih bersifat intangible dan immaterial karena produknya tidak kasat mata dan tidak dapat di raba. Kedua, produksi jasa dilakukan saat konsumen berhadapan dengan petugas sehingga pengawasan kualitasnya di lakukan dengan segera. Hal ini lebih sulit daripada pengawasan produk fisik. Ketiga, interaksi antara konsumen dan petugas adalah penting untuk mewujudkan produk (Rangkuti:2012:19).

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society For Quality Control* dalam Ratnasari dan Mastuti (2013:103-104) "Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah di tentukan, dengan kata lain kualitas suatu produk / jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasinya". Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para Peserta didik atas pelayanan yang nyata – nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut pelayanan SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang. Jika jasa yang diterima atau di rasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Menurut Kotler (2012:67) definisi "kualitas adalah keseluruhan dari ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di nyatakan atau tersirat". Sedangkan menurut Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2014:164) "Kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Dari definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang di lakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau service yang di sampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang di tunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Setelah salah satu study mengenai SERVQUAL oleh parasuraman (1998) dalam Ratnasari dan Mastuti (2011:107) terdapat 5 dimensi SERVQUAL, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan dalam hal ini ditunjukan dengan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang di pergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian secara tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Pengertian Kepuasan

"Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang di rasakan dengan harapan – harapannya terhadap produk / jasa tersebut"(Kotler, 1997 dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2013:233) tingkat kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen dan harapan yang ada. Menurut Kotler (2014:138-139) mendefinisikan "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi". Jika kinerjanya gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Menurut Sunarto (2013:17)" kepuasan adalah perasaan

senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan – harapannya“.

Dari definisi di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa kepuasan peserta didik yang ditinjau sebagai pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan (Peserta didik) sesuai dengan harapan mereka, maka akan merasa puas, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka, maka akan merasa tidak puas, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan

Menurut Ratnasari dan Mastuti (2013:117-118) Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

- a. Kualitas Produk
Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas Pelayanan
Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
- c. Emosional
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga
Produk yang mempunyai kualitas sama dengan produk lain, tetapi pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya
Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk / jasa akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan *assosiatif* yang bersifat kausal. Sugiyono (2008:36) menyatakan “ bahwa penelitian *assosiatif* adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih “. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi dalam penelitian ini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (di pengaruhi). Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari variabel *Tangible, Reliabilit, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan Peserta didik Keperawatan SMK Muhammadiyah Lumajang (Y), maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat di uji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Serta dapat diketahui variabel mana diantara *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assuranc, dan Empathy* yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan Peserta didik Keperawatan SMK Muhammadiyah Lumajang.

Adapun lokasi penelitian yang di pilih adalah SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang dengan pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi tersebut, yaitu:

- a. Ingin membuktikan pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan Peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.
- b. Ketersediaan data kondisi obyek yang memungkinkan untuk di teliti.
- c. Peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang sangat membantu peneliti dalam menjangkau data melalui kuesioner.

Populasi

Penelitian ini mengambil sampel Peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 5 (Lima) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil minimal $10 \times 6 = 60$ anggota sampel. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 Peserta Didik.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel menggunakan *Acidental Sampling Teknik* penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Dari data jumlah eksternalnya Peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang yaitu sebanyak 400 Peserta didik. Penyebaran kuisioner dilakukan dengan cara mendatangi Peserta didik. Hal ini dilakukan karena diharapkan hasil dari kuisioner tersebut valid. Langkah – langkah yang dilakukan dalam teknik pengambilan sampel sebagai berikut :

- Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 60 sampel Peserta didik.
- Bila sampel dibagi dalam kategori (misal : pria-wanita) maka sampel setiap kategori minimal 30 sampel yaitu 30 sampel pria dan 30 sampel wanita dan terdiri dari beberapa ruang kelas. setiap ruang kelas sebanyak 50 Peserta didik.
- Untuk penelitian eksperimen sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing- masing antara 10 sampel setiap ruang kelas.

Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari regulasi tersebut dapat di gunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas : (Joseph F. Hair, 1998), jadi akan didapat hasil sebagai berikut: 10×6 (Jumlah variabel bebas = 60). Jadi berdasarkan perhitungan diatas di peroleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 responden.

Teknik Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda serta data harus berdistribusi normal, terbebas dari Multikolinieritas (*Multicolinearity*) dan Heteroskedastisitas.

Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjangkau data responden, dimana asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh kuesioner adalah data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

Pengujian Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan. Seperti dikatakan oleh Arikunto (2012:135) bahwa “instrumen dikatakan valid apabila mampu menggali apa yang di inginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepa”.

“Untuk menguji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini, digunakan pengolahan data melalui SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan menggunakan rumus korelasi *Product moment*” (Husein Umar, 2003:84) 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

n: Jumlah responden

x: Skor pertanyaan

y: Skor total

Menurut Sugiyono (2015:134) syarat minimum untuk suatu data kuantitatif dianggap memenuhi syarat validitas apabila r minimal bernilai 0,3. Jadi jika Korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir – butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Tangible*

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Adapun hasil tanggapan responden terhadap *tangible* dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Tangible*

N O	Pernyataan Variabel <i>Tangible</i> (X_1)	Sangat Setuju	Setuju	Ragu ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Rata-Rata
		%	%	%	%	%	%
1	Memiliki peralatan yang modern	28,3	63,3	6,7	1,7	0	4,18
2	Fisik menarik, bersih, dan nyaman	31,7	46,7	11,7	10,0	0	4,00
3	Berpenampilan rapi dan profesional	48,3	36,7	13,3	1,7	0	4,30
4	Menarik untuk dilihat	35,0	45,0	16,7	1,7	1,7	4,10
Indeks persepsi rata-rata <i>tangible</i>							4,15

Sumber data : Hasil Kuesioner Penelitian

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Reliability*

Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Adapun hasil tanggapan responden terhadap *reliability* dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Reliability*

NO	Pernyataan Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) (X_2).	Sangat Setuju	Setuju	Ragu ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Rata-Rata
		%	%	%	%	%	%
1	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	6,7	65	16,7	10,0	1,7	3,65
2	Dapat diandalkan dalam menangani masalah	13,3	61,7	23,3	0	1,7	3,85
3	Memberikan layanan dengan benar sejak pertama	13,3	41,7	35	8,3	1,7	3,57
4	Memberikan layanannya tepat waktu	21,7	45	23,3	10,0	0	3,78
5	Berusaha dengan keras menghindari kesalahan	23,3	55	16,7	5,0	0	3,97
Indeks persepsi rata-rata <i>reliability</i>							3,76

Sumber data : Hasil Kuesioner Penelitian

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang cukup tinggi terhadap variabel *reliability*. diketahui jawaban responden terhadap seluruh item pernyataan yang berkaitan dengan variabel *reliability* memiliki rata-rata sebesar 3,76. Dalam mempersepsikan variabel *reliability* responden cenderung menyikapi tentang Pengajar yang bekerja di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang berusaha dengan keras menghindari kesalahan, hal ini ditunjukkan dengan item pernyataan tersebut memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,97. Sehingga disimpulkan bahwa peserta didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang sebagai responden dalam penelitian ini setuju jika SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang berusaha dengan keras menghindari kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang memberikan pelayanan yang baik dengan tidak melakukan kesalahan dalam melayani peserta didik.

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Responsiveness*

Responsiveness yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Adapun hasil tanggapan responden terhadap *responsiveness* dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Responsiveness

NO	Pernyataan Variabel Responsiveness (X_3)	Sangat Setuju	Setuju	Ragu ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Rata-Rata
		%	%	%	%	%	%
1	Menginformasikan peserta didik waktu penyampaian jasa	21,7	61,7	10,0	5,0	1,7	3,97
2	Memberikan layanan cepat dan segera	43,3	41,7	13,3	0	1,7	4,25
3	Selalu bersedia untuk membantu peserta didik	31,7	61,7	6,7	0	0	4,25
4	Selalu siap merespon permintaan peserta didik	40,0	50,0	6,7	1,7	1,7	4,25
Indeks persepsi rata-rata responsiveness							4,18

Sumber data : Hasil Kuesioner Penelitian

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan pengajar menumbuhkan rasa percaya para Peserta Didik kepada sekolah. Adapun hasil tanggapan responden terhadap *assurance* dapat dijelaskan pada tabel berikut ini

Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance

NO	Pernyataan Variabel Assurance (X_4)	Sangat Setuju	Setuju	Ragu ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Rata-rata
		%	%	%	%	%	%
1	Menumbuhkan rasa percaya peserta didik	43,3	43,3	11,7	0	1,7	4,27
2	Peserta Didik merasa aman melakukan transaksi	36,7	50,0	10,0	3,3	0	4,20
3	Selalu bersikap ramah kepada peserta didik	55,5	33,3	8,3	3,3	0	4,40
4	Mampu menjawab pertanyaan peserta didik	40,0	53,3	5,0	0	1,7	4,30
Indeks persepsi rata-rata assurance							4,29

Sumber data : Hasil Kuesioner Penelitian

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empathy

Empathy yaitu memberikan perhatian secara tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para Peserta Didik dengan berupaya memahami keinginannya. Adapun hasil tanggapan responden terhadap *empathy* dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empathy

NO	Pernyataan Variabel Empathy (X_5)	Sangat Setuju	Setuju	Ragu ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Rata-rata
		%	%	%	%	%	%
1	Memberikan perhatian secara individual	13,3	50,0	33,3	3,3	0	3,73
2	Memperlakukan peserta didik penuh perhatian	13,3	48,3	28,3	8,3	1,7	3,63
3	Mengutamakan kepentingan peserta didik	15,0	43,3	40,0	0	1,7	3,70
4	Memahami kebutuhan peserta didik	16,7	56,7	16,7	8,3	1,7	3,78
5	Jam kerja sesuai kebutuhan peserta didik	13,3	55,0	20,0	10,0	1,7	3,68
Indeks persepsi rata-rata empathy							3,71

Sumber data : Hasil Kuesioner Penelitian

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik adalah perasaan senang serta puas seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Adapun hasil tanggapan responden terhadap Kepuasan Peserta Didik dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Peserta Didik

NO	Pernyataan Variabel Kepuasan mahasiswa (Y)	Sangat Setuju	Setuju	Ragu ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Rata-Rata
		%	%	%	%	%	%
1	Saya merasa nyaman saat pengajar memberikan pelayanan	36,7	51,7	10,0	0	1,7	4,22
2	Saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan	41,7	45,0	11,7	0	1,7	4,25
3	Saya selalu berminat untuk membayar sekolah	51,7	38,3	10,0	0	0	4,42
4	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan	46,7	38,3	13,3	1,7	0	4,30
Indeks persepsi rata-rata Kepuasan Peserta Didik							4,30

Sumber data : Hasil Kuesioner Penelitian

Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil analisis data dengan mengambil responden sebanyak 60 Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang sebagai sampel dan selanjutnya data yang sudah terkumpul dianalisis dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows Release 16.0*.

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan. Seperti dikatakan oleh Arikunto (2003:135) bahwa "instrumen dikatakan valid apabila mampu menggali apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat". Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisa faktor hasil *output* SPSS. Analisa faktor dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat atau valid.

Dalam penelitian ini jika korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Adapun hasil pengujian validitas dengan menggunakan SPSS terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 7. Hasil Pengujian Validitas Variabel

V a r i a b e l	Indikator	K e t e r a n g a n	R	Cut Off	K e t .
<i>Tangible</i> (X_1)	X _{1.1}	Memiliki peralatan yang modern	0,647	≥ 0,300	Valid
	X _{1.2}	Fisik menarik, bersih, dan nyaman	0,876	≥ 0,300	Valid
	X _{1.3}	Berpenampilan rapi dan profesional	0,869	≥ 0,300	Valid
	X _{1.4}	Menarik untuk dilihat	0,862	≥ 0,300	Valid
<i>Reliability</i> (X_2)	X _{2.1}	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	0,659	≥ 0,300	Valid
	X _{2.2}	Dapat diandalkan dalam menangani masalah	0,853	≥ 0,300	Valid
	X _{2.3}	Memberikan layanan dengan benar sejak pertama	0,861	≥ 0,300	Valid
	X _{2.4}	Memberikan layanannya tepat waktu	0,769	≥ 0,300	Valid
	X _{2.5}	Berusaha dengan keras menghindari kesalahan	0,803	≥ 0,300	Valid
<i>Responsiveness</i> (X_3)	X _{3.1}	Menginformasikan peserta didik waktu penyampaian jasa	0,892	≥ 0,300	Valid
	X _{3.2}	Memberikan layanan cepat dan segera	0,856	≥ 0,300	Valid
	X _{3.3}	Selalu bersedia untuk membantu peserta didik	0,583	≥ 0,300	Valid

	X _{3.4}	Selalu siap merespon permintaan peserta didik	0,870	≥ 0,300	Valid
Assurance (X ₄)	X _{4.1}	Menumbuhkan rasa percaya peserta didik	0,888	≥ 0,300	Valid
	X _{4.2}	Peserta Didik merasa aman melakukan transaksi	0,863	≥ 0,300	Valid
	X _{4.3}	Selalu bersikap ramah kepada peserta didik	0,909	≥ 0,300	Valid
	X _{4.4}	Mampu menjawab pertanyaan peserta didik	0,842	≥ 0,300	Valid
Empathy (X ₅)	X _{5.1}	Memberikan perhatian secara individual	0,627	≥ 0,300	Valid
	X _{5.2}	Memperlakukan peserta didik penuh perhatian	0,822	≥ 0,300	Valid
	X _{5.3}	Mengutamakan kepentingan peserta didik	0,808	≥ 0,300	Valid
	X _{5.4}	Memahami kebutuhan peserta didik	0,833	≥ 0,300	Valid
	X _{5.5}	Jam kerja sesuai kebutuhan peserta didik	0,792	≥ 0,300	Valid
Kepuasan Peserta Didik (Y)	Y _{.1}	Saya merasa nyaman saat pengajar memberikan pelayanan	0,901	≥ 0,300	Valid
	Y _{.2}	Saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan	0,868	≥ 0,300	Valid
	Y _{.3}	Saya selalu berminat untuk membayar sekolah	0,783	≥ 0,300	Valid
	Y _{.4}	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan	0,862	≥ 0,300	Valid

Sumber data: Hasil Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS Versi 16

1) Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible* (X₁)

Uji validitas dikatakan valid jika r hitung minimal 0,3 atau r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini r tabel dengan jumlah 60 responden, hasil uji validitas variabel *tangible*(X₁) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama (X_{1.1}) sebesar 0,647, pernyataan kedua (X_{1.2}) sebesar 0,876, pernyataan ketiga (X_{1.3}) sebesar 0,869, dan pernyataan keempat (X_{1.4}) sebesar 0,862 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel *tangible* dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir pernyataan yang ada pada instrument penelitian ini dapat dinyatakan layak sebagai instrumen penelitian karena dapat menggali data atau informasi yang diperlukan.

2) Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability* (X₂)

Uji validitas dikatakan valid jika r hitung minimal 0,3 atau r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini r tabel dengan jumlah 60 responden, hasil uji validitas variabel *reliability*(X₂) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama (X_{2.1}) sebesar 0,659, pernyataan kedua (X_{2.2}) sebesar 0,853, pernyataan ketiga (X_{2.3}) sebesar 0,861, pernyataan keempat (X_{2.4}) sebesar 0,769, dan pernyataan kelima (X_{2.5}) sebesar 0,803 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel *reliability* dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir pernyataan yang ada pada instrument penelitian ini dapat dinyatakan layak sebagai instrumen penelitian karena dapat menggali data atau informasi yang diperlukan.

3) Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X₃)

Uji validitas dikatakan valid jika r hitung minimal 0,3 atau r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini r tabel dengan jumlah 60 responden, hasil uji validitas variabel *responsiveness* (X₃) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama (X_{3.1}) sebesar 0,892, pernyataan kedua (X_{3.2}) sebesar 0,856, pernyataan ketiga (X_{3.3}) sebesar 0,583, dan pernyataan keempat (X_{3.4}) sebesar 0,870 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel *responsiveness* dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir pernyataan yang ada pada instrumen penelitian ini dapat dinyatakan layak sebagai instrumen penelitian karena dapat menggali data atau informasi yang diperlukan.

4) Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance* (X₄)

Uji validitas dikatakan valid jika r hitung minimal 0,3 atau r hitung lebih besar dari r tabel, dalam penelitian ini r tabel dengan jumlah 60 responden, hasil uji validitas variabel *assurance* (X₄) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama (X_{4.1}) sebesar 0,888, pernyataan kedua (X_{4.2}) sebesar 0,863, pernyataan ketiga (X_{4.3}) sebesar 0,909, dan pernyataan keempat (X_{4.4}) sebesar 0,842 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel

assurance dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir pernyataan yang ada pada instrumen penelitian ini dapat dinyatakan layak sebagai instrumen penelitian karena dapat menggali data atau informasi yang diperlukan.

- 5) Hasil Uji Validitas Variabel *Empathy* (X_5)
Uji validitas dikatakan valid jika r hitung minimal 0,3 atau r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini r tabel dengan jumlah 60 responden, hasil uji validitas variabel *empathy* (X_5) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama ($X_{5,1}$) sebesar 0,627, pernyataan kedua ($X_{5,2}$) sebesar 0,822, pernyataan ketiga ($X_{5,3}$) sebesar 0,808, pernyataan keempat ($X_{5,4}$) sebesar 0,833, dan pernyataan kelima ($X_{5,5}$) sebesar 0,792 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel *empathy* dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir pernyataan yang ada pada instrumen penelitian ini dapat dinyatakan layak sebagai instrumen penelitian karena dapat menggali data atau informasi yang diperlukan.
- 6) Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)
Uji validitas dikatakan valid jika r hitung minimal 0,3 atau r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini r tabel dengan jumlah 60 responden, hasil uji validitas variabel Kepuasan Peserta Didik (Y) diperoleh r hitung untuk pernyataan pertama ($Y_{,1}$) sebesar 0,901, pernyataan kedua ($Y_{,2}$) sebesar 0,868, pernyataan ketiga ($Y_{,3}$) sebesar 0,783, dan pernyataan keempat ($Y_{,4}$) sebesar 0,862 yang kesemuanya lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kepuasan Peserta Didik dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir pernyataan yang ada pada instrumen penelitian ini dapat dinyatakan layak sebagai instrumen penelitian karena dapat menggali data atau informasi yang diperlukan.

Uji Reliabilitas

“Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda, jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama pada waktu yang berlainan” (Sugiyono, 2008:137). Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Cronbach's Alpha*, jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dinyatakan reliabel. Adapun hasil dari pengujian reabilitas pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel

V a r i a b e l	<i>Cronbach's Alpha</i>	Interval <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Reliabilitas
<i>T a n g i b l e</i>	0 , 8 2 1	0 , 8 0 1 - 1 , 0 0	Sangat Reliabel
<i>R e l i a b i l i t y</i>	0 , 8 0 3	0 , 8 0 1 - 1 , 0 0	Sangat Reliabel
<i>R e s p o n s i v e n e s s</i>	0 , 8 1 8	0 , 8 0 1 - 1 , 0 0	Sangat Reliabel
<i>A s s u r a n c e</i>	0 , 8 3 6	0 , 8 0 1 - 1 , 0 0	Sangat Reliabel
<i>E m p a t h y</i>	0 , 8 0 1	0 , 8 0 1 - 1 , 0 0	Sangat Reliabel
V a r i a b e l	<i>Cronbach's Alpha</i>	Interval <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Reliabilitas
Peserta Didik	0 , 8 3 0	0 , 8 0 1 - 1 , 0 0	Sangat Reliabel

Sumber data: Hasil Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS Versi 16

Berdasarkan kriteria uji reliabilitas dalam Yohanes Anton Nugroho (2011:33), maka hasil uji reliabilitas untuk variabel dalam penelitian ini diperoleh hasil kuesioner *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan Kepuasan Peserta Didik sangat reliabel semuanya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan Kepuasan Peserta Didik merupakan kuesioner yang handal karena dapat memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama pada waktu yang berlainan.

Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik harus bebas dari masalah penyimpangan terhadap asumsi klasik. Berikut ini adalah pengujian terhadap asumsi klasik dalam model regresi.

Hasil Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan terhadap residual regresi, pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. "Jika data mempunyai bentuk simetris dengan nilai mean, median, dan mode yang berkumpul di satu titik tengah maka persyaratan normalitas terpenuhi" (Agus Widarjono, 2015:89) dan "jika nilai-nilai sebaran data terletak disekitar garis lurus diagonal maka persyaratan normalitas terpenuhi" (Singgih Santoso, 2012:361).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang, dan untuk mengetahui pengaruh terbesar dari kelima variabel independen tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil hipotesis pertama yang menguji variabel *Tangible* terhadap Kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang dalam menggunakan jasa pengajar yang ada di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.
2. Hasil pengujian kedua yang menguji variabel *Reliability* terhadap Kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang dalam menggunakan jasa pengajar SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang dalam menggunakan jasa pengajar yang ada di SMK Keperawatan Lumajang
3. Hasil pengujian ketiga yang menguji variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang dalam menggunakan jasa pengajar SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang
4. Hasil pengujian keempat yang menguji variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang dalam menggunakan jasa pengajar SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.
5. Hasil pengujian kelima yang menguji variabel *Empathy* terhadap Kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang dalam menggunakan jasa pengajar SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.
6. Hasil pengujian keenam yang menguji Kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang dalam menggunakan jasa pengajar SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran – saran sebagai pelengkap terhadap hasil peneli yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang
Semoga dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan informasi positif bagi Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang untuk lebih percaya atas kualitas pengajaran yang diberikan oleh pengajar SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang
2. Bagi peneliti selanjutnya
Peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung akan menerima manfaat untuk membandingkan secara nyata antara teori yang sudah didapat selama masa perkuliahan dengan keadaan fenomena yang terjadi pada suatu perusahaan, khususnya tentang dimensi kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta didik. Serta untuk mencapai gelar sarjana Srata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang.
3. Bagi lembaga
Menambah refrensi bacaan mengenai pemasaran yang dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan tentang dimensi kualitas pelayanan, meliputi : Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan perhatian (*Empathy*) terhadap kepuasan peserta didik.

4. Bagi SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang
Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi Keperawatan SMK Muhammadiyah Lumajang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Bagi STIE Widyagama Lumajang
Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilya, Viona. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang. *Jurnal Manajemen*. (Online). Vol 2. No.1. (<http://www.ejournal.fip.unp.ac.id>). diakses 20 Januari 2016.
- Arikunto. 2012. *Manajemen Penelitian*. Renika Cipta: Jakarta
- Aryadi, Dody Febri. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Giant Supermarket Dinoyo Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. (Online). (<http://www.iimfem.ub.ac.id>). diakses 3 maret 2016.
- Ellitan, Lena., dan Lina Anatan. 2013. *Strategi Bersaing Dalam Service Driven Economy*. CV Andi Offset: Yogyakarta
- Fatima, johra kayeser., and mohammed abdur razzaque. 2014. service quality and satisfaction in the banking sector. *International Journal Of Quality and Reliability Management*. (Online). Vol 31. No. 4. (<http://www.emeraldinsight.com>). diakses 13 Maret 2016
- Ferdinand, Augusty. 2012. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ilyas, Wirawan B., dan Rudy Suhartono. 2013. *Perpajakan Pembahasan Lengkap Berdasarkan Perundang-Undangan dan Aturan Pelaksana Terbaru*. Mitra Wacana Media: Bekasi
- Indrawan, Rully., dan Poppy Yuniawati. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. PT Refika Aditama: Bandung
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. (Online). Vol. 16. No.1. (<http://www.fe.um.ac.id>). diakses 3 Maret 2016
- Indriantoro, Nur., dan Bambang Supomo. 2012. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. BPF: Yogyakarta
- Izogo, Ernest Emeka., and Ike Elechi Ogba. 2015. Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty In Automobile Repair Services Sector. *International Journal Of Quality and Reliability Management*. (Online). Vol 32. No. 3. (<http://www.emeraldinsight.com>). diakses 13 Maret 2016
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Prenhallindo: Jakarta
- _____. 2007. *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1*. PT Indeks: Jakarta.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*. Erlangga: Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Erlangga: Jakarta
- Kurniawan, Yayang. 2015. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang*. Program

- Studi Manajemen. Skripsi tidak diterbitkan. STIE Widya Gama Lumajang: Lumajang
- Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. PT Skripta Media Creative: Klaten
- Ratnasari, Ririn Tri., dan Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia: Bogor
- Rusydi, M Khiru., dan Fathoni. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. (Online). Vol 9. No. 3. (<http://www.jurnaljam.ub.ac.id>). akses 20 Januari 2016
- Santoso, Singgih, 2012, *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta
- Setyawan, Adhi. 2014. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wanita Sakinah di Kabuoaten Lumajang*. Program Studi Manajemen. Skripsi tidak diterbitkan. STIE Widya Gama Lumajang: Lumajang
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta: Bandung
- _____. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung
- _____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung
- Sunarto. 2013. *Manajemen Pemasaran*. UST Press: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality dan Satisfaction*. CV Andi Offset: Yogyakarta
- Umar, Husein. 2013. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Widarjono, Agus. 2015. *Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta
- Yuen, Kum Fai., and Vinh V Thai. 2015. Service quality and costumer satisfaction in liner shipping. *International Journal Of Quality and service sciences*. (Online). Vol 7. No. 2/3. (<http://www.emeraldinsight.com>) diakses 13 Maret 2016
- Zulvia. Dewi. 2014. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Auto 2000 Padang). *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntasi*. (Online) Vol. 1, No. 2 (<http://www.akbpstie.ac.id>). Diakses 6 Februari 2016.