

**TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI JURUSAN BUSANA BUTIK SMK NEGERI 1
KOTA BEKASI**

VIONITA PINEM

5525082464



Skripsi ini Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat Dalam Mendapatkan Gelar
Sarjana Pendidikan

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BUSANA

JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN KELUARGA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2013

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan segala nikmat karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul :**“Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Pelayanan Sarana Prasarana dan Administrasi Akademik di Jurusan Busana Butik SMKN 1 Kota Bekasi”**. Skripsi ini diajukan guna melengkapi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program S1 Tata busana, Fakultas Teknik (FT), Universitas Negeri Jakarta (UNJ).

Dengan kerendahan hati, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan moril maupun materi yang telah diberikan kepada saya selama penyusunan Skripsi ini. Telah banyak halangan dan rintangan dalam menyelesaikan Skripsi ini, namun segala rintangan yang menghadang hilang ketika orang-orang terkasih memberikan doa dan menyemangati penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang dengan tulus dan ikhlas telah memberikan bantuan dan dorongan kepada saya dalam menyelesaikan pembuatan Skripsi ini, yang akan ditujukan kepada:

1. Dra. Melly Prabawati, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta. Sekaligus sebagai dosen pembimbing materi.
2. Dra. Suryawati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta
3. Dra. Harsuyanti R. Lubis, M.Hum, selaku Pembimbing Akademik Angkatan 2008.

4. Esty Nurbaiti, S.Pd, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Metodologi Penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. wesnina dan Dra. Suryawati, Msi, selaku Dosen Ahli yang telah membantu penulis dalam pengujian validitas
6. Semua dosen Program Studi Tata Busana yang telah memberikan ilmunya dengan keikhlasan hati, semoga ilmu yang telah diberikan dapat bermanfaat bagi kami dan kepentingan orang banyak
7. Seluruh keluarga besar SMKN 1 Kota Bekasi, khususnya Jurusan Busana Butik.
8. Kepada kedua orangtua yang selalu mendukung saya baik secara moril maupun materil.
9. Kepada Indera Jaya Kembaren yang senantiasa mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Tata busana angkatan 2008 khususnya Yaumil Annisa, Asshyfaa, Marina, Jehan, Hanna, Sulastri, Fathiyah, Uta, Novita, Nurul dan pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi kepada penulis semoga kita sukses selalu amin.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Januari 2013

ABSTRAK

VIONITA PINEM, Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Pelayanan Di Jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi. Skripsi. Jakarta. Program Studi Tata Busana, Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta. 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap mutu pelayanan di jurusan busana butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi yang meliputi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini dilaksanakan di Jurusan Busana Butik SMK Negeri 2 Kota Bekasi. Waktu pelaksanaannya pada Selasa, 16 Januari 2013.

Variable yang diamati dalam penelitian ini adalah variabel tingkat kepuasan siswa. metode yang digunakan adalah metode survey dengan teknik deskriptif kuantitatif. Survey dilakukan terhadap 75 responden. Data diperoleh dengan menggunakan instrument kuesioner yang dinyatakan valid berjumlah 47 pernyataan. Butir pernyataan dinyatakan valid apabila Item CITC (Corrected Item-Total Correlation) memenuhi syarat valid jika skor tersebut signifikan lebih besar dari nilai r pada tabel. Item CITC memenuhi syarat realibel jika skor tersebut secara signifikan lebih kecil dari nilai Cronbach's Alpha maka nilai butir soal dinyatakan realibel

Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat tingkat kepuasan siswa berdasarkan bukti fisik 4% kurang puas, 88% puas, 8% sangat puas. Kepuasan siswa berdasarkan keandalan 97,7% puas, kepuasan siswa berdasarkan daya tanggap 2,7% kurang puas, 90,7% puas dan 6,7% sangat puas. Kepuasan siswa berdasarkan jaminan 4% merasa kurang puas, 90,7 % puas dan 5,3% sangat puas, kepuasan siswa berdasarkan empati 4,3% siswa merasa kurang puas, 89,3% puas dan 5,3% sangat puas. Berdasarkan kelima indikator yang telah di survey maka dapat di hitung dan di ketahui kepuasan siswa terhadap mutu pelayanan sarana prasarana dan administrasi akademik adalah: 1,3% kurang puas, 90,7% puas dan 8 % sangat puas. Dari kelima indikator tersebut pelayanan yang paling memuaskan adalah aspek keandalan, disusul kemudian aspek daya tanggap, aspek jaminan, aspek empati dan yang terakhir aspek bukti fisik. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa siswa jurusan busana butik SMK Negeri 1 kota Bekasi merasa puas dengan mutu pelayanan sarana prasarana dan administrasi akademik yang ada di SMK Negeri 1 kota Bekasi.

ABSTRACT

VIONITA PINEM. Level of Students Satisfaction Of Quality Service At Clothing Boutiques Department SMK Negeri 1 Bekasi City. Thesis. Jakarta. Fashion design programme of Family Welfare Departement, Faculty of Engineering, State University of Jakarta.

Research was to determine the level of students satisfaction for the quality of service in the department of fashion boutiques SMK Negeri 1 Bekasi which include: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research was conducted in the Department of Clothing Boutique SMK Negeri 2 Bekasi. Implementation time on Tuesday, January 16, 2013.

Variables observed in this study were variable rate student satisfaction. method used is descriptive survey method with quantitative techniques. Survey conducted on 75 respondents. Data obtained by using questionnaires that otherwise valid instrument amounted to 47 statements. Grain statement declared invalid if the item CITC (Corrected Item-Total Correlation) qualifies valid if the score is significantly greater than the value of r in the table. Item CITC realibel eligible if scores are significantly smaller than the value of the Cronbach's Alpha value of items declared about realibel

The results stated that the level of student satisfaction levels based on physical evidence 4% satisfied, 88% satisfied, 8% are very satisfied. Student satisfaction based on the reliability of 97.7% satisfaction, student satisfaction based on the responsiveness of 2.7% less satisfied, 90.7% satisfied and 6.7% were very satisfied. Student satisfaction based on the guarantee of 4% are not satisfied, 90.7% satisfied and 5.3% were very satisfied, student satisfaction based on empathy 4.3% of students feel less satisfied, 89.3% satisfied and 5.3% were very satisfied. Based upon the five indicators that have been in the survey, it can be calculated and student satisfaction in the know on the quality of services and academic administration means working paper are: 1.3%, less satisfied, 90.7% satisfied and 8% are very satisfied. Of the five indicators are the most satisfactory service is the reliability aspect, followed by aspects of responsiveness, assurance aspects, aspects of empathy

and the latter aspect of the physical evidence. Thus it can be concluded that s s majoring in fashion boutiques SMK Negeri 1 Bekasi city was satisfied with the quality of service infrastructure and academic administration at SMK Negeri 1 Bekasi city.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	
PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II	

KAJIAN TEORITIS DAN KERANGKA BERFIKIR

A. Kajian Teori

- 1. Hakikat Kepuasan** 9
- 2. Pengertian Mutu** 17
- 3. Pengertian Pelayanan** 20
- 4. Faktor Penentu Kepuasan** 24
- 5. Pengertian Administrasi** 31
- 6. Administrasi Pendidikan** 34
- 7. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan** 36

B. Kerangka Berfikir 39

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

- A. Tujuan Penelitian** 43
- B. Tempat dan Waktu Penelitian** 43
- C. Metodologi Penelitian** 43
- D. Variabel Penelitian** 43
- E. Definisi Operasional Penelitian** 44
- F. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel** 45
- G. Instrumen Penelitian** 46
- H. Uji Persyaratan Instrumen**
 - 1. Uji Validitas** 50

2. Uji Reliabilitas	50
I. Teknik Pengambilan Data	50
J. Teknik Analisa Data	51
BAB IV	
A. Hasil Uji Prasyarat Instrumen	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Realibilitas	52
B. Deksripsi Data	53
C. Pembahasan	75
D. Kelemahan Penelitian	77
BAB V	
A. Kesimpulan	78
B. Implikasi	80
C. Saran	80
Daftar Pustaka	
Lampiran	
Daftar Riwayat Hidup Penulis	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian
Tabel 4.1	uji reabilitas
Tabel 4.2	pengukuran pendapat siswa terhadap kondisi fasilitas ruangan
Tabel 4.3	pengukuran pendapat siswa terhadap kondisi peralatan sarana pendidikan
Tabel 4.4	pengukuran kepuasan siswa terhadap kondisi peralatan sarana pendidikan
Tabel 4.5	pengukuran kepuasan siswa terhadap kondisi sarana pendukung
Tabel 4.6	pengukuran tingkat kepuasan siswa berdasarkan bukti fisik
Tabel 4.7	pengukuran kepuasan siswa terhadap prosedur pelayanan administrasi
Tabel 4.8	pengukuran kepuasan siswa terhadap kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan
Tabel 4.9	pengukuran tingkat kepuasan siswa berdasarkan keandalan
Tabel 4.10	pengukuran kepuasan siswa terhadap daya tanggap staff administrasi
Tabel 4.11	pengukuran kepuasan siswa terhadap sikap staff administrasi
Tabel 4.12	pengukuran kepuasan siswa terhadap aspek daya tanggap
Tabel 4.13	pengukuran kepuasan siswa terhadap kompetensi staff administrasi
Tabel 4.14	pengukuran kepuasan siswa terhadap perlakuan staff administrasi
Tabel 4.15	pengukuran kepuasan siswa terhadap aspek jaminan
Tabel 4.16	pengukuran kepuasan siswa terhadap perhatian staff administrasi secara personal.
Tabel 4.17	pengukuran kepuasan siswa terhadap komunikasi staff administrasi

Tabel 4.18	pengukuran kepuasan siswa terhadap aspek empati
Tabel 4.19	tingkat kepuasan siswa terdapat pelayanan sarana prasarana dan akademik

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kisi-kisi instrumen penelitian
Lampiran 2	Uji Validitas
Lampiran 3	Lembar catatan perbaikan seminar proposal
Lampiran 4	Surat permohonan izin melakukan penelitian
Lampiran 5	Kuesioner
Lampiran 6	Data penelitian dalam bentuk SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti saat ini, peningkatan tuntutan terhadap kualitas produk dan jasa (pelayanan) yang dibuat oleh produsen dan diberikan kepada konsumen selaku pelanggan semakin tinggi. Kualitas suatu produk dan jasa (pelayanan) merupakan salah satu hal yang dianggap sangat penting dan merupakan suatu keunggulan kompetitif bagi kelangsungan dan perkembangan suatu organisasi. Maksudnya suatu organisasi bila tidak memperhatikan kualitas produk dan jasa (pelayanan) yang mereka berikan kepada konsumen/pelanggan, dapat mengakibatkan organisasi yang bersangkutan akan mendapat kritikan dan tuntutan dari pelanggan, dan akan mengakibatkan buruknya citra organisasi tersebut dimata pelanggan, sehingga akan menimbulkan kerugian , terutama pada organisasi profit. Oleh karena itu, tuntutan terhadap kualitas pelayanan akan menjadi pertimbangan utama bagi masyarakat, khususnya yang akan menggunakan produk dan jasa (pelayanan) tak terkecuali juga dalam bidang dunia pendidikan.

Pendidikan adalah proses upaya meningkatkan hidup manusia. Pendidikan tidak bisa disamakan dengan pengajaran dan menjadi pengetahuan umum. Pengajaran yang dilaksanakan secara formal dalam sistem persekolahan hanyalah menjadi salah satu subsistem pendidikan. Namun demikian, hal ini sangat memberikan arti bagi kualitas hidup manusia.

Upaya peningkatan kualitas sistem pendidikan di Indonesia memerlukan sinergitas antara unsur-unsur yang terkait. Salah satu usaha yang dilakukan adalah peningkatan kualitas pelayanan dari lembaga pendidikan itu sendiri. Lembaga yang di kembangkan baik perorangan maupun institusi (swasta ataupun pemerintah) kepada masyarakat dapat menjadi harapan dan terpercaya bila mereka dapat memuaskan pelanggan melalui kualitas pelayanan pendidikan yang mereka berikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan sangat tergantung pada kemampuan pengelola lembaga pendidikan itu sendiri.

Kualitas suatu lembaga pendidikan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu aspek sarana dan prasarana yang disediakan oleh lembaga pendidikan, kualitas sumber daya pengajar dan pengelola, kualitas kurikulum pembelajaran, dan kualitas manajemen yang dikelola oleh sekolah tersebut.

Sarana dan prasarana sekolah yang berkualitas baik dapat dilihat dari kondisi bangunan sekolah yang terawat baik, tersedianya alat-alat yang digunakan untuk menunjang proses pengajaran yang dibutuhkan siswa,

tersedianya media belajar yang memadai seperti laboratorium, perpustakaan, tersedianya meja dan kursi siswa dalam kondisi baik, serta kebersihan dan kenyamanan dari sekolah tersebut.

Kualitas yang baik dari sumber daya pengajar (guru) dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan pengalaman mengajar yang dimiliki oleh tenaga pengajar sekolah tersebut, kemampuan guru dalam menyampaikan materi-materi pelajaran serta kemampuan guru dalam berinteraksi dengan setiap peserta didiknya, kesiapan kompetensi guru dalam membimbing siswa dan sebagainya.

Kualitas manajemen yang baik dari sekolah dapat dilihat dari sejauh mana pihak pengelola sekolah dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, meliputi fungsi perencanaan, fungsi pengelolaan (pengorganisasian) sekolah, dan fungsi pengawasan sekolah. Manajemen yang baik diawali dengan adanya kualitas dari tenaga administrasi yang sesuai dengan kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan adanya kualitas dari tenaga administrasi maka kegiatan sekolah dapat terlaksanakan dengan baik, sehingga siswa tidak merasa dirugikan dalam melaksanakan pendidikan maupun dalam mengurus administrasinya. Mutu pelayanan administrasi dapat tercapai apabila disertai dengan adanya kualitas dari tenaga administrasi dan tenaga edukatif khususnya guru. Tenaga administrasi berperan penting dalam melaksanakan seluruh kegiatan belajar

mengajar. Tenaga administrasi dituntut dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan deskripsi tugas dan kemampuan yang dimilikinya. Begitu juga di Jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi yang telah memiliki status mutu Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI) dimana tenaga administrasi berperan penting dalam menciptakan mutu pelayanan administrasi akademik bagi siswa. Tenaga administrasi dituntut dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan deskripsi tugas dan kemampuan yang dimilikinya, seperti dalam merencanakan ruang belajar, pembagian jadwal mengajar dan belajar bagi guru dan siswa, memberi info akademik yang terbaru, administrasi siswa yang baru masuk, sedang belajar maupun yang telah selesai dan sebagainya. Oleh karena itu, dengan adanya kompetensi yang memadai dari tenaga administrasi maka mutu pelayanan akademik dapat tercapai. Proses belajar dapat berjalan dengan lancar karena tidak ada permasalahan dengan guru, siswa dan ruang belajar. Hal ini semua dapat terwujud dengan adanya kesigapan dari tenaga administrasi yang mengurus semua kegiatan kesiswaan.

SMK Negeri 1 Kota Bekasi merupakan salah satu sekolah kejuruan yang telah menyanggah status Sekolah Rintisan Bertaraf Internasional (RSBI). Dikatakan sebagai rintisan adalah karena sekolah tersebut dipersiapkan secara bertahap melalui pembinaan oleh pemerintah dan stakeholders, dalam jangka waktu tertentu yaitu empat tahun diharapkan

sekolah tersebut mampu dan memenuhi kriteria untuk menjadi sekolah bertaraf internasional (SBI). Selama masa rintisan, sekolah melakukan upaya-upaya baik melalui adaptasi atau adopsi mengembangkan standar nasional pendidikan (SNP) dan lainnya dalam kerangka pemenuhan indikator kinerja kunci tambahan (IKKT). Dalam hal ini peran semua pihak, khususnya pemerintah provinsi dan masyarakat dapat terlibat sepenuhnya sebagaimana telah di atur dalam Permendiknas No 78 Tahun2009. Selama masa rintisan, penyelenggaraan rintisan sekolah bertaraf internasional (RSBI) tersebut setiap tahunnya dilakukan supervisi, monitoring, dan evaluasi untuk membina dan sekaligus mengetahui sejauh mana tercapainya pemenuhan indikator kinerja kunci tambahan (IKKT). Sehingga pada saatnya nanti sekolah tersebut dikatakan sebagai sekolah bertaraf internasional (SBI) atau tidak lagi menjadi rintisan. SMK Negeri 1 Kota Bekasi telah melakukan survey tentang kepuasan siswa tentang Keamanan dan Kenyamanan sekolah, Pelayanan Administrasi Ketatausahaan, Pelaksanaan kegiatan belajar mengajar (KBM) yang sudah dilaksanakan dikelas, penggunaan teknologi informasi komputer (TIK) dalam Proses kegiatan belajar mengajar (KBM), Disiplin Kehadiran guru-guru dikelas, Penguasaan Materi/Kompetensi guru Normatif yang mengajar dikelas, Penguasaan Materi/Kompetensi guru Adaptif yang mengajar dikelas, Penguasaan Materi/Kompetensi guru produktif yang mengajar dikelas, Pembinaan akhlaq dan disiplin siswa yang sudah dilakukan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap mutu pelayanan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimana mutu pelayanan yang di berikan jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi?
2. Bagaimana kemampuan jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi dalam pelaksanaan pelayanan sarana dan prasarana bagi siswa?
3. Apa kendala yang dihadapi siswa dalam menyampaikan persepsinya tentang mutu layanan jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi ?
4. Bentuk-bentuk pelayanan apa sajakah yang dapat meningkatkan kepuasan siswa dalam layanan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi?
5. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi?

C. Pembatasan Masalah

Karena keterbatasan peneliti dalam hal waktu, tenaga dan biaya, serta untuk menjaga agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka diperlukan adanya pembatasan masalah, dengan pertimbangan tersebut, maka penelitian ini dibatasi pada upaya memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap mutu pelayanan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi. Secara lebih spesifik, masalah masalah dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Mutu pelayanan administrasi di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi .
2. Mutu layanan ketersediaan sarana dan prasarana di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka permasalahan penelitian ini di rumuskan sebagai berikut:

- Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi?

E. Tujuan Penelitian

Merujuk pada perumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap mutu layanan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap mutu pelayanan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi ini diharapkan memberikan sejumlah manfaat, antara lain:

1. Secara teoretis/akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kepustakaan kependidikan , khususnya tentang pelayanan prima, serta menjadi masukan bagi mereka yang berminat menindaklanjuti hasil penelitian ini dengan mengambil kancah penelitian yang berbeda dan sampel yang lebih banyak.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat khususnya siswa, dan juga kepada peneliti untuk memahami upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi.

BAB II

KERANGKA TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Kerangka Teori

1. Hakikat Kepuasan

Kata kepuasan berasal dari bahasa latin "*satis*" (berarti cukup) dan "*facio*" (melakukan atau membuat), sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Dalam konteks teori consumer behavior, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Salah satu defenisinya, yang dikemukakan oleh Richard Oliver yang dikutip oleh Handi Irawan (2002:p 3) "kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Dari hal ini terlihat bahwa kepuasan tidak terlepas dari persepsi konsumen yang telah merasakan, atau mengalami sendiri, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan pelanggan, oleh karena itu untuk memenuhi

kepuasan pelanggan harus didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan. Yang perlu untuk diingat, kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.

Terdapat beberapa definisi kepuasan diantaranya Zeithaml et al (2000,p75) menyatakan *satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgement that a product or consumption related fulfillment.* Jadi *satisfaction* adalah respons konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Ada perkiraan terhadap *features* barang dan jasa, yang telah memberikan tingkat kesenangan tertentu dan konsumen betul-betul puas.

Menurut Day kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian / diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan adalah pemakaiannya. Selain itu Wilkie dalam tulisan Fauzi rambe mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi dari suatu produk dan jasa yang dipakainya. Selain pendapat-pendapat di atas ada pakar lain yang juga sejalan dengan pemikiran sebelumnya, diantaranya adalah Engel yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi perbandingan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi

harapan. Demikian juga dengan Kotler yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang diharapkan atas suatu produk/jasa dengan kenyataan yang diterima.

Di dalam bukunya yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”, J.Supranto (2001, p:33) mengutip definisi kepuasan dan Oliver, bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.”. Sementara itu, Kotler (1996, p:10) menyatakan bahwa “*customer satisfaction is the extent to which a product’s perceived performance matches a buyer’s expectations. If the product performance falls short of expectations, the buyer is dissatisfied. If performance matches or exceed expectations, the buyer is satisfied or delighted.*” Secara bebas, dapat diulas bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana performa produk yang diharapkan sesuai dengan harapan pembeli. Jika performa produk lebih rendah daripada yang diharapkan, maka pembeli akan tidak puas. Jika performa sesuai atau melebihi harapan, maka pembeli akan merasa puas atau sangat puas. Perlu dipahami bahwa pengertian produk dapat berupa barang atau jasa. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dan perbedaan antara kinerja [pemberi barang/jasa] yang dirasakan dibandingkan dengan harapan si pelanggan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan,

pelanggan akan puas. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Selain pandangan tentang kepuasan pelanggan yang telah dikutip di atas, Kotler (1996, p10) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan juga sangat erat hubungannya dengan kualitas produk yang ditawarkan. Kualitas mempunyai dampak langsung terhadap performa produk, karena itu juga berdampak pada kepuasan pelanggan. Secara sempit, kualitas dapat didefinisikan sebagai bebas dan kesalahan (defect). Namun, sebagian besar perusahaan yang berorientasi pelanggan menganggap definisi tersebut tidaklah cukup.

Serupa dengan pernyataan tersebut, American Society for Quality Control juga mendefinisikan kualitas produk, yang bila diterjemahkan secara bebas, adalah “keseluruhan fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.” Definisi-definisi yang berorientasi pelanggan tersebut menyatakan bahwa suatu perusahaan telah mencapai kualitas optimal hanya bila produk barang dan jasanya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Senada dengan pendapat Kotler, Palmer juga beranggapan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas. Suatu produk atau jasa dinyatakan berkualitas jika dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam bukunya yang berjudul *Principles of Service Marketing*, Palmer (1998, p153) mengutip definisi kualitas dan Gronroos

yang membagi kualitas menjadi dua komponen, yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis mengacu pada aspek-aspek jasa kuantitatif yang diterima oleh pelanggan. Contohnya, waktu antri di kasir supermarket. Selain itu, pelanggan juga dipengaruhi oleh bagaimana kualitas teknis tersebut diberikan. Gronroos menyebut hal ini sebagai kualitas fungsional dan tidak dapat diukur seobjektif elemen-elemen kualitas teknis. Contoh: lingkungan antrian di supermarket dan persepsi pelanggan mengenai cara atau kondisi antrian ditangani oleh pihak supermarket.

Jika kualitas didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk barang atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan, masalah yang sekarang timbul adalah bagaimana cara mengidentifikasi pemenuhan kebutuhan-kebutuhan tersebut.

Tingkat kepuasan konsumen tergantung kualitas/mutu suatu produk atau jasa. Suatu produk atau jasa dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Fandy Tjiptono(2000:p42) mengatakan kualitas perguruan tinggi juga ditentukan oleh kelima unsur-unsur diantaranya yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

Dari penjelasan diatas adalah sebagai berikut:

Tangibles (bukti langsung): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pendidikan, karyawan dan dosen, sarana komunikasi. Misalnya berupa bangunan kampus, fasilitas computer, fasilitas perpustakaan, ruang kuliah, ruang dosen, ruang seminar, media pendidikan, penampilan/busana staf(dosen,karyawan)dan lainnya.

- a. Reliability (keandalan): yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat waktu, dan memuaskan. Beberapa diantaranya: penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai kebutuhan, jadwal pendidikan dan ujian yang akurat, proses belajar mengajar berjalan lancar, penilaian yang fair, akurasi dalam perhitungan nilai.
- b. Responsiveness (daya tanggap): yaitu kemampuan/kesediaan para staf untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap. Membiarkan pelanggan menunggu untuk alasan yang tidak jelas sehingga dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas. Dengan demikian Kepala Sekolah, Ketua Jurusan, Pejabat struktural dan guru harus mudah ditemui oleh siswa untuk keperluan konsultasi, proses belajar mengajar hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para siswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas, dan kapabilitasnya, fasilitas pelayanan yang ada harus mudah diakses oleh setiap siswa. Sebagai contoh misalnya bila fasilitas internet yang rusak maka harus diambil tindak lanjut, yaitu memerikan tahu kepada calon pemakai dan segera diperbaiki.

- c. Assurance (jaminan): mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Sebagai contoh seluruh jajaran(guru dan karyawan non akademik) harus benar-benar kompeten dibidangnya, reputasi yang positif dimata masyarakat, sikap dan perilaku mencerminkan profesionalisme, kesopanan dan lainnya.
- d. Empathy (empati): meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Misalnya, guru mengenal nama-nama siswa yang diajar olehnya, pembimbing akademik dapat benar-benar berperan sebagai konselor, setiap guru dapat dihubungi dengan mudah baik di ruang kerja, melalui telepon maupun e-mail dan sebagainya.

Menurut Kotler (2006:383) kualitas pelayanan dapat diukur dengan komponen komponen:

1. Keandalan (reliability): kemampuan menyelenggarakan jasa dengan dapat diandalkan, akurat, dan konsisten. Keandalan memberikan pelayanan yang tepat pada saat pertama kali. Komponen ini dianggap sebagai salah satu yang penting bagi konsumen.
2. Cepat tanggap (responsiveness): kemampuan untuk memberikan pelayanan yang segera. Contoh dan cepat tanggap termasuk di dalamnya menelepon

kembali konsumen dengan cepat, menyajikan makan siang yang cepat bagi yang tergesa-gesa, mengirimkan slip transaksi segera

3. Kepastian (assurance): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan Karyawan yang berkeahlian yang memperlakukan konsumen dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kepastian seperti ditunjukkan perusahaan

4. Empati (Empathy): memperhatikan konsumen secara individual. Perusahaan yang pegawainya mengenal konsumennya, memanggil mereka dengan nama, dan belajar memahami tuntutan tertentu konsumen membenikan empati.

5. Berwujud (tangible) : bukti fisik dan jasa Bagian nyata dan jasa yang meliputi fasilitas fisik, perkakas, dan peralatan yang digunakan untuk menghasilkan jasa.

Pada dunia pendidikan, kepuasan siswa sebagai pelanggan jasa pendidikan tergantung dan berbagai faktor, antara lain apresiasinya terhadap ilmu atau keterampilan yang diperoleh, pemahaman terhadap jalur karier yang akan dapat dititinya, serta harapan-harapan atau ekspektasinya terhadap lembaga pendidikan yang telah memberikan jasa pelayanan (services) kepadanya sebagai pelanggan (customer). Tingkat .kepuasan siswa sebagai pelanggan dan jasa pendidikan suatu lembaga pendidikan tersebut juga mempunyai dan dapat diukur dengan lima dimensi atau indikator-indikator sebagaimana telah diuraikan di atas (tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy).

Jadi dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan seorang pelanggan terhadap produk yang dinikmati, yaitu perbandingan antara persepsi dan ekspektasinya tentang : tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy.

Definisi diatas menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah melakukan pembelian/ menerima layanan pendidikan secara urgen tergantung pada kesesuaian antara prestasi barang/ jasa yang dibeli dengan harapan konsumen. Seberapa jauh kesesuaian itu akan membentuk suatu tingkatan kepuasan yang dapat dikategorikan atas: tidak puas, puas, dan sangat puas. Pertama pelanggan/konsumen akan merasa tidak puas bilamana prestasi produk yang dikeluarkan/jasa lebih rendah dari harapan pelanggan. Kedua, pelanggan/konsumen merasa puas apabila produk yang dikeluarkan/jasa sesuai dengan harapan konsumen. Ketiga, pelanggan/konsumen merasa sangat puas apabila produk yang dikeluarkan/jasa melebihi harapannya.

2. Pengertian Mutu

Mutu merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi, baik itu organisasi non pendidikan maupun organisasi pendidikan. Mutu sendiri mempunyai berbagai macam pengertian, seperti yang dikemukakan oleh

beberapa ahli berikut: Menurut Juran dalam Nasution, mutu suatu produk adalah kecocokkan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, selanjutnya Crosby dalam Nasution menyatakan bahwa mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan. Standar mutu meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi. (Nasution:2000:p75)

Pendapat lain menurut Stanley Sutrisno (2010:p8) mutu adalah “kesesuaian antara produk atau jasa yang dihasilkan organisasi dengan persyaratan atau kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan”. Sedangkan Badan Standarisasi Nasional (BSN) (2008) mengartikan mutu sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan kesesuaian antara produk yang dihasilkan dengan persyaratan yang diinginkan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan bisa terwujud.

Mutu bisa diukur dengan beberapa dimensi, sehingga dengan dimensi ini bisa dianalisis apakah suatu produk itu bermutu atukah tidak. Ada delapan dimensi mutu, seperti yang dinyatakan oleh Garvin dalam Nasution (2001:p 78) bahwa delapan dimensi mutu adalah sebagai berikut:

- a. Performa (Performance) berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.
- b. Features, merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan dan pengembangannya.
- c. Keandalan (reliability), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu.
- d. Konformansi (conformance), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- e. Daya tahan (durability), merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan dari produk itu.
- f. Kemampuan pelayanan (Service ability), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
- g. Estetika (aesthetics), merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.

h. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri.

3. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, layanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan(uang), atau jasa. Pelayanan juga diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (2001:571).

Kata pelayan banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, misalnya pelayanan publik, pelayanan administrasi, pelayanan yang memuaskan dan sebagainya. Layanan tidak dapat dilepaskan dengan hak.

Pengertian pelayanan menurut Kotler (2002:p83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri. Gronroos (2001:p27) mendefinisikan

pelayanan sebagai suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani. Soetopo dalam Napitupulu memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa. Dengan beberapa ciri, seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.(Napitupulu:2006:p34)

Menurut Munir (1995:p70) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material atau system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

Tjiptono (2002:p 18) juga mengemukakan kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut

pendapat tersebut sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.

Sedangkan menurut siagian (2001: p24) pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dengan demikian pelayanan merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada pelanggan dengan adanya kemudahan-kemudahan agar pelanggan dapat memenuhi kebutuhannya, Payne menyatakan kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Mulyono (2002:p56) pelayanan adalah rasa (menyenangkan atau tidak menyenangkan) yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Fitz-Simons mengatakan *service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh. Sementara itu menurut Parasuramen *service quality* adalah harapan sebagai keinginan para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan perusahaan.

Menurut Philip Kotler (2002:p 82) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Intangible* (tidak berwujud)

Sesuatu jasa mempunyai sifat tidak terwujud, tidak dapat disentuh, dan dinikmati sebelum dibeli konsumen

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka seseorang tersebut merupakan bagian dari jasa.

c. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa serta kondisi jasa tersebut pada saat diserahkan.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Selain penggolongan di atas, jasa juga dapat diklasifikasikan atas dasar macamnya yaitu barang berwujud murni, barang berwujud yang disertai jasa, campuran, jasa utama disertai barang dan jasa tambahan, dan jasa murni.

Pengertian kualitas itu sendiri, menurut Deming dan Juran terbagi dalam dua dimensi, yaitu: kualitas produk (*produc Quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*). Dalam organisasi yang bergerak dibidang jasa, misalnya bidang pendidikan (baik perguruan negeri maupun swasta), kualitas

produk dapat berbentuk anatar lain: program-program studi, buku teks/modul, dan materi penunjang belajar, serta sarana-prasarana belajar yang tersedia atau yang dapat diperoleh peserta didik. Jika kualitas produk bersifat *tangible* (dapat dibuktikan secara nyata) dan *quantifiable* (dapat dihitung), maka kualitas pelayanan lebih bersifat *intangible* (tidak dapat dibuktikan secara nyata) relative dan sulit diukur.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang lebih cepat dirasakan dari pada pelanggan dan dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa seperti *Intangible, Inseparability, Variability, Perishability*. Kualitas pelayanan merupakan pengalaman dan kualitas intraksi/hubungan antara produsen dengan konsumennya/pelanggannya. Jika dikaitkan dengan organisasi bidang jasa pendidikan maka kualitas pelayanan sekolah dapat dilihat dari seberapa responsive guru/penasehat akademik/staf pelayanan siswa dalam memenuhi kebutuhan siswa/pelanggannya seberapa mudah dihubungi dan ditemui pada waktu siswa membutuhkan konsultasi atau bimbingan kepada siswa tersebut

4. Faktor Penentu Kepuasan.

Factor penentu kepuasan pelanggan menurut pendapat M.N. Nasution (2000,p44) pelanggan adalah semua yang menuntut kita atau perusahaan

untuk memenuhi suatu standart kualitas tertentu, dan arena itu akan memberikan pengaruh kepada performa kita atau perusahaan. Sementara itu Nasution (2000,p55) menyatakan untuk mengukur kepuasan pelanggan ada beberapa metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan sebagai mana dikemukakan berikut ini:

- a. Sistem Keluhan dan Saran: metode ini menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan lain lain. Informasi ini memberikan ide/gagasan untuk memperbaiki kualitas produk yang dapat memuaskan pelanggan.
- b. *Ghost Shopping* : mempekerjakan beberapa orang yang berperan sebagai pembeli potensial yang melaporkan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dengan produk pesaing.
- c. *Lost Customer Analysis*: perusahaan meneliti pelanggan yang telah berhenti membeli agar mengetahui kelemahan kualitas produk.
- d. Survei Kepuasan Pelanggan : metode ini bertujuan untuk memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan

Nasution (2000,p56) mengungkapkan kepuasan pelanggan ada 9 (Sembilan) kunci sukses dalam pengukuran kepuasan konsumen/pelanggan yaitu sebagai berikut:

- a. Frekuensi survey. Survey formal dilakukan setiap 2 atau 3 bulan sekali dan survey informal dilakukan sebulan sekali.

- b. Pelaksanaan survey dilaksanakan pihak ketiga di luar perusahaan.
- c. Isi pertanyaan hendaknya standart yang dapat dikuantifikasikan.
- d. Mendesain angket dalam bentuk daftar pertanyaan dan pendekatan sistematis dalam memperhatikan setiap pandangan yang ada.
- e. Melibatkan karyawan dari semua fungsi dan tingkat organisasi.
- f. Mengukur tingkat kepuasan setiap orang/pihak, baik pelanggan langsung(konsumen) maupun pelanggan tidak langsung(dealer, retailer, wholesater) dan pelanggan internal.
- g. Ukuran-ukuran yang digunakan dibatasi pada skor kuantitatif gabungan dari beberapa indifidu, kelompok/tim, fasilitas(pabrik atau kantor koperasi atau took), divisi.
- h. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan dikaitkan dengan sistem kompetensi, misalnya kompensasi insentif dalam penjualan.
- i. Ukuran kepuasan pelanggan yang di pergunakan perlu dipasang dan ditempatkan di setiap bagian organisasi

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan juga menjadi hal yang sangat essensial bagi setiap perusahaan untuk terus diperhatikan. Hasil pemantauan itu dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut Kotler yang

dikutip oleh Muis Fauzi Rambe (2005:p7)mengatakan ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya:

a. Menangkap Keluhan dan Saran.

Perusahaan yang berpusat pelanggan(*costumer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, *costumer hot lines*, dan sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. *Ghost Shopping*

untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau berisikap sebagai pembeli yang potensial, kemudianmelaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan mereka dalam membeli produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopping* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. *Lost Customer Analysis*.

Alasan para pelanggan telah hijrah ke responden lain perlu dikumpulkan. Hal ini dpat dijasikan sebagai evaluasi kelemahan yang mengabaikan terjadinya perpindahan peanggan tersebut. Untuk itu pihak produsen sebaiknya

menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau telah berpindah pemasik agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.

d. Survei Kepuasan Pelanggan.

Penelitian atau survei tentang kepuasan pelanggan perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pelanggan terhadap produk atau jasa yang kita jual. Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Metode yang digunakan untuk penelitian kepuasan pelanggan tersebut dapat menggunakan beberapa cara seperti:

- 1) Pengukuran secara langsung dengan pertanyaan-pertanyaan yang di dalamnya telah disediakan pilihan jawaban misalnya dengan menggunakan skala Likert seperti sangat memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan dan tidak memuaskan.
- 2) Memberi kesempatan pelanggan responden untuk mengajukan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan(*derived satisfaction*)
- 3) Meminta responden untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka temui dengan penawaran dari perusahaan dan untuk mereka temui dengan

penawaran dari perusahaan dan untuk menuliskan saran-saran perbaikan yang mereka anggap penting.

- 4) Member kesempatan kepada responden untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen(importance/performance ratings)

Apabila kita tunjau dari sisi keberhasilan pihak produsen dalam mempertahankan pelanggannya ada beberapa hal yang perlu dicermati. Menurut Peter yang dikuti oleh Muis Fauzi Rambe(2005:p8) dari penelitiannya sekian lama disimpulkan bahwa tujuh dari sepuluh kunci sukses dalam pengukuran kepuasan pelanggan perlu diperhatikan yaitu:

- a. Frekuensi survey.

Pihak produsen perlu melakukan survey kepada pelanggan dalam kurun waktu tertentu baik yang bersifat formal maupun informal. Dengan cara ini kondisi kepuasan pelanggan dapat terus dideteksi sehingga produsen dapat menjaga dan mempertahankannya dengan baik.

- b. Format .

Pihak yang melakukan survey sebaiknya independen dan tidak memihak kelompok tertentu untuk keperluan yang tidak proporsional.

- c. Isi (*content*)

Pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan-pertanyaan yang standar yang dapat di kuatitatifikasikan sehingga mudah diinterpretasikan

d. 40 esai nisi.

Pihak produsen perlu melakukan pendekatan sistematis dalam memperhatikan setiap pandangan yang ada. Untuk itu perlu dilakukan recheck terhadap informasi yang berhasil dikumpulkan untuk menjamin validitas informasi tersebut.

e. Melibatkan setiap orang.

Perlu menyertakan semua pihak yang terkait sehingga dapat mewakili kepentingan semua pihak, semua level dan kelompok-kelompok pelanggan dan distributor untuk pengukuran kepuasan.

f. Mengukur kepuasan setiap orang.

Semua pihak harus diukur kepuasannya, baik pelanggan langsung maupun pelanggan tidak langsung, pemakai akhir dan setiap anggota saluran distribusi, seperti dealer, pengecer, wholesaler, franchises, dan lain sebagainya.

g. Hubungan dengan kompensasi dan reward lainnya.

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan harus dikaitkan atau dihubungkan dengan system kompensasi dan reward lainnya. Hal itu dapat dijadikan sebagai variabel utama dalam penentuan kompensasi insentif dalam

penjualan pengukuran kepuasan pelanggan harus mencakup pula deskripsi kualitatif dan secara kuantitatif susah dipastikan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, baik internal maupun eksternal dengan cara komunikasi menyampaikan informasi, seperti spesifikasi, standart, prosedur dan metode kerja, reward yang sesuai.

5. **Pengertian Administrasi**

Dalam kehidupan sehari-hari istilah administrasi sering diartikan dengan istilah tata usaha. Padahal kedua istilah tersebut mempunyai pengertian jauh berbeda. Namun demikian, meskipun kedua istilah tersebut mempunyai pengertian yang berbeda satu sama lain mempunyai hubungan yang sangat erat.

Menurut asal usul kata, administrasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *administration* dan dari bahasa Belanda *administratie* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia adalah rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.(wursanto 1985)

Hal ini berbeda dengan istilah administrasi dari bahasa belanda yang merupakan kegiatan tulis menulis, pelayanan, pengaturan dan pengarahan. Oleh

karena itu istilah administrasi lebih tepat diterjemahkan dengan istilah usaha, yang merupakan kegiatan administrasi dalam arti sempit.

Kerjasama dijumpai di mana-mana hampir dalam semua bidang kehidupan, baik dalam bentuk kelompok yang paling kecil ataupun dalam bentuk kelompok yang jumlah anggotanya lebih banyak lagi. Wujud pekerjaan seseorang dalam suatu kelompok pekerjaan akan terlihat ada beberapa hal penting mendasar yang membedakannya dari pekerjaan yang dikerjakan secara sendiri yaitu :

- a. Pekerjaan seseorang dalam suatu kelompok kerjasama bagian integral dari kegiatan kelompok.
- b. Pekerjaan tersebut saling berhubungan dan terkait dengan pekerjaan-pekerjaan yang dikerjakan oleh anggota-anggota lain.
- c. Pekerjaan-pekerjaan tersebut bertujuan untuk mencapai tujuan kelompok kerjasama yang telah ditentukan (Nasir Nadin 1989: 25)

Sedangkan menurut Atmosudirdjo(1982:h12) administrasi adalah suatu yang terdapat di dalam suatu organisasi tersebut, sehingga organisasi itu berkembang, tumbuh dan bergerak. Dikatak pula administrasi adalah cabang atau kesatuan atau disiplin ilmu sosial. Dalam menjalankan administrasi atas membentuk, mencipta dan mengembangkan organisasi, mencipta serta mengembangkan system management.

Sondang P. siagian mengatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Daryanto:2001:p7)

Nawawi (1989:p8) mengatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Sedangkan The Liang Gie mengatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataran terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. (Daryanto:2001:p7-8)

Soehari Trisna mengatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses penyelenggaraan dalam usaha kerjasama dua orang atau lebih dengan secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efisien. Dari pengertian-pengertian diatas tampak bahwa kegiatannya tidak terbatas kepada ketata usahaan, akan tetapi meliputi kegiatan atau rangkaian kegiatan pengendalian usaha kerjasama kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Defenisi tersebut di atas perumusannya berbeda-beda satu sama lain, akan tetapi di dalam perbedaan itu ternyata terdapat unsure-unsur yang sama. Persamaan itu antara lain :

- a. Administrasi merupakan kegiatan manusia atau sebagai gejala sosial karena berlangsung dalam interaksi antara sejumlah manusia.
- b. Administrasi adalah sebagai proses beberapa kegiatan atau rangkaian kegiatan/ perbuatan atau kejadian-kejadian yang kompleks.
- c. Rangkaian kegiatan itu merupakan usaha kerjasama sekelompok orang manusia atau sejumlah personil
- d. Kerjasama itu bermaksud untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan melalui tugas/pekerjaan

Berdasarkan pengertian unsur-unsur administrasi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah: kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

6. Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan sebagai suatu ilmu tidak dapat kita samakan dengan begitu saja dengan administrasi bisnis, administrasi pemerintah, ataupun administrasi militer. Sebagai ilmu, administrasi pendidikan memiliki karakteristik yang berbeda dengan administrasi yang lain. Seperti yang dikatakan

oleh Sodik A. Kuntoro, perbedaan administrasi pendidikan terletak pada prinsip-prinsip operasionalnya, dan bukan pada prinsip umumnya.

Berikut akan dijabarkan lebih jelas beberapa pengertian administrasi pendidikan dari beberapa ahli:

Nasution dalam Mulyono (2010:p51) mendefinisikan administrasi pendidikan adalah suatu proses keseluruhan, semua kegiatan bersama dalam bidang pendidikan dengan memanfaatkan semua fasilitas yang tersedia baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan.

Monroe dalam Mulyono (2010:p51), mengartikan administrasi pendidikan sebagai “*education administration is the direction, control and management affairs, including business administration, since all aspects of carried on for educational ends*”. Bahwa administrasi pendidikan adalah pengarahan, pengawasan, pengelolaan segala hal yang berkaitan dengan sekolah, termasuk administrasi pembiayaan. Dalam arti segala aspek yang berkaitan dengan sekolah harus dipertimbangkan untuk mencapai tujuan pendidikan. (Monroe: 1952)

Parwanto dalam Mulyono (2010:p51) menyatakan administrasi pendidikan adalah segenap proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu baik personal, spiritual, material, yang bersangkutan dengan pencapaian tujuan pendidikan. Proses administrasi pendidikan ini melibatkan segenap usaha dalam proses pencapaian tujuan pendidikan yang diintegritaskan, diorganisasikan dan

dikoordinasikan secara efektif agar semua materi yang diperlukan dapat bermanfaat secara efisien

Departemen pendidikan dan kebudayaan RI. Dalam kurikulum Usaha-Usaha Perbaikan dalam Bidang Pendidikan dan Administrasi Pendidikan yang dikutip Mulyono (2010:p53), dinyatakan bahwa administrasi pendidikan adalah suatu proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengoordinasian, pengawasan pembiayaan dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Engkoswara mengatakan administrasi pendidikan adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya manusia meliputi kurikulum dan fasilitas untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia dalam mencapai tujuan pendidikan. Tujuan pendidikan ini adalah untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif yaitu efektif dan efisien. Ukuran keberhasilan administrasi pendidikan adalah produktifitas pendidikan yang dapat dilihat pada produk, hasil, atau efektifitas dan proses, suasana atau efisiensi dalam pendidikan. Dalam pencapaian produktivitas itu diperlukan suatu proses minimal meliputi perilaku manusia berorganisasi, yang dinyatakan dalam bentuk perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, atau pembinaan atas kewajiban administratif. (Mulyono 2010:p52)

7. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan

Bidang yang secara umum menjadi ruang lingkup administrasi berlaku juga di dalam administrasi pendidikan. Ruang lingkup itu meliputi dua bidang kegiatan. Pertama, manajemen administratif, bidang ini disebut *management of administrative function*, yakni kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan agar semua orang dalam organisasi/kelompok kerjasama mengerjakan hal-hal yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Kedua, manajemen operatif. Bidang ini disebut juga *management of operative function*, yakni kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan dan membina agar dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi beban tugas masing-masing, setiap orang melaksanakannya dengan tepat dan benar.(Nawawi: 1989)

Administrasi pendidikan secara umum memiliki ruang lingkup yang lebih luas daripada administrasi sekolah.administrasi pendidikan tidak hanya menyangkut penataan pendidikan format (sekolah, madrasah dan perguruan tinggi), melainkan juga pendidikan diluar sekolah atau pendidikan nonformal seperti pesantren, lembaga-lembaga kursus, PKK, karang taruna, dll.

Secara umum, ruang lingkup administrasi pendidikan meliputi:

- a. Administrasi kurikulum, meliputi pembukuan/pendataan: jumlah mata pelajaran, waktu jam yang tersedia, jumlah guru beserta pembagian jam

pelajaran, jumlah kelas, penjadwalan, buku-buku yang dibutuhkan, program semester, evaluasi, program tahunan dan kalender pendidikan.

- b. Administrasi ketenagaan pendidikan(kepegawaian), meliputi pembukuan/pendataan: kumpulan surat lamaran dan penerimaan pegawai, mutasi, surat keputusan, surat tugas, berkas-berkas tenaga pendidikan, daftar umum kepegawian, dan sebagainya.
- c. Administrasi kesiswaan, meliputi brosur dan formulir pendaftaran siswa baru, buku pendaftaran siswa baru serta lampiran persyaratan pendaftaran, data tes penerimaan siswa baru, buku induk, buku klapper, buku pembagian kelas, buku absen, buku mutasi/keluar, buku catatan khusus, dan sebagainya.
- d. Administrasi sarana dan prasarana pendidikan, meliputi buku perencanaan pengadaan barang, buku pembagian, dan penggunaan barang(inventaris), buku perbaikan barang, dan buku tukar tambah maupun penghapus barang.
- e. Administrasi keuangan/pembiayaan pendidikan, meliputi keuangan pendaftaran siswa baru, uang gedung/sumbangan pengembangan pendidikan, uang seragam, uang peralatan sekolah dan buku paper, uang SPP, uang kegiatan rutin(seperti pramuka, olahraga), uang kegiatan eksidental (PHBN, PHBI, study tour, dll) buku donatur tidak tetap, buku donator tetap, dana rutin operasional dari pemerintah, dana proyek, gaji dan tunjangan pegawai, uang THR, biaya ujian, setra usaha-usaha sekolah yang produktif dan halal, seperti kegiatan koperasi.

- f. Administrasi perkantoran, meliputi pembukuan : surat masuk, surat keluar, ekspedisi, buku tamu, buku-buku penting yang terkait dengan penyelenggara pendidikan.
- g. Administrasi unit-unit penunjang pendidikan, meliputi pembukuan: kegiatan bimbingan dan penyulihan (BP), perpustakaan, UKS, pramuka, olahraga, kesenian dan sebagainya.
- h. Administrasi layanan khusus pendidikan meliputi pembukuan : menu makanan/konsumsi, layanan antar jemput bimbingan khusus di rumah, dan sebagainya
- i. Administrasi tata lingkungan dan keamanan sekolah, meliputi pembukuan: perencanaan tata ruang dan pertamanan sekolah, jadwal kebersihan, tata tertip sekolah, jadwal penjaga sekolah dan sebagainya.
- j. Administrasi hubungan dengan masyarakat, meliputi pembukuan : alamat kantor/orang yang dianggap perlu, hasil kerjasama, program-program humas, dan sebagainya.

Secara umum, semakin besar dan maju suatu lembaga pendidikan semakin banyak ruang lingkup administrasi yang harus ditangani sekolah. Demikian pula sebaliknya, semakin rendah dan semakin kecil sekolah semakin sedikit ruang lingkup administrasi yang ditanganinya.

B. Kerangka Berfikir

Dalam persaingan yang semakin tajam diantara dunia pendidikan saat ini, maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan dalam hal ini sekolah haruslah sesuai. Pihak sekolah harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan dalam hal ini siswa, agar mereka merasa puas. Untuk itulah, maka sekolah perlu memiliki faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggannya (yang dalam hal ini adalah siswa) dan apakah kepuasan siswa telah dipenuhi.

Mutu jasa merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga dengan demikian ada standar-standar tertentu suatu produk/jasa dikatakan bermutu. Mutu juga dapat diartikan kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan. Pemahaman ini berimplikasi bahwa pelanggan dan kebutuhannya harus diketahui dengan baik.

Mutu sebagai sifat dari penampilan(*performance*) atau kinerja adalah hal yang utama bagi strategi perusahaan dalam mencapai keunggulan produk jasa. Keunggulan produk jasa tersebut sangat tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Jika kenyataan suatu kinerja lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Jika kinerja atau pelaksanaan jasa tersebut sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Dalam hal ini produk jasa tersebut sudah dapat dikatakan berkualitas. Sehingga dalam posisi keseimbangan tersebut dicapailah apa yang dikatakan tingkat kepuasan.

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam hal ini ada dua faktor yang menentukan kepuasan tersebut yakni, persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (perceived service) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (expected service). Jika dikaitkan keduanya maka kepuasan akan tercapai apabila sekolah mampu meminimalisasikan atau bahkan menghilangkan kesenjangan (gap) antara harapan dengan kinerja yang diterima atau kenyataan.

Semakin besar kesenjangan yang terjadi antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang berkualitas dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang berkualitas maka dapat diasumsikan kepuasan pelanggan semakin rendah. Sebaliknya jika kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan

harapan semakin kecil maka dapat diasumsikan kepuasan pelanggan semakin besar.

Seperti dijelaskan diatas bahwa produk jasa dikatakan berkualitas apabila memenuhi standar-standar tertentu. Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa yaitu: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy). Selanjutnya kelima indikator ini akan menjadi acuan dalam kerangka penelitian.

Dengan demikian berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan (kinerja atau kualitas jasa diposisikan sebagai faktor yang mendahului dan menjadi satu kesatuan dengan pelaksanaan fungsi pelayanan atau kualitas jasa yang dilakukan dalam hal ini jurusan Busana Butik di SMK Negeri 1 Kota Bekasi . sedangkan kepuasan diposisikan sebagai konsekuensi atas pelayanan atau kualitas jasa yang diberikan oleh pihak jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi. Selain itu dapat pula dipandang sebagai cerminan dari kinerja pelayanan oleh jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi.

Kualitas jasa melalui kriteria lima indikator tersebut memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas jasa yang di hasilkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dicapai.

Sebaliknya semakin rendah kualitas jasa yang dihasilkan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang dicapai.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh dan menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi. Adapun pelaksanaan penelitian ini terhitung mulai bulan agustus 2012 sampai januari 2013.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif . Metode deskriptif menurut Moh. Nazir (2003:p63) adalah suatu metode untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

D. Variabel penelitian

variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis, variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.

Dalam penelitian ini terdiri atas satu variabel yaitu tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Sebelum didapatkan definisi operasional variabel penelitian perlu diketahui definisi konseptual

- Kepuasan siswa sebagai pelanggan dari jasa pendidikan suatu lembaga pendidikan adalah suatu sikap siswa terhadap sekolahnya, yaitu perbandingan antara persepsi dan ekspektasinya terhadap beberapa faktor yang berkaitan dengan pelayanan di sekolahnya.
- Mutu layanan administrasi akademik adalah bagian dari administrasi pendidikan yang mengelola penyelenggaraan pengajaran dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan administrasi akademik dimaksudkan untuk memudahkan kegiatan belajar agar berhasil guna mewujudkan tujuan pengajaran.
- Siswa jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi adalah kelompok yang menjalani sistem pendidikan. Berdasarkan definisi konsep yang dijabarkan diatas maka didapatkan definisi operasional variabel sebagai berikut:

Tingkat kepuasan siswa terhadap mutu pelayanan di jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi adalah perbandingan antara suatu kondisi yang diharapkan atas suatu produk/jasa dengan kenyataan yang diterima oleh siswa jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi, yang dalam hal ini adalah pelayanan administrasi akademik dan layanan ketesediaan sarana dan prasarana.

F. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi yang berjumlah 75 orang siswa, dengan rincian sebagai berikut: kelas X 29 orang, kelas XI 29 orang dan kelas XII 17 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh siswa jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh*.

Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel.(Sugiono:2010)

G. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengupulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah di olah(Arikunto:2002). Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian instrumen yang digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti(sugiono:2010). Instrument penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan siswa terhadap layanan administrasi

akademik di Jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi, yaitu berupa angket atau kuesioner.

Kuesioner adalah pernyataan berstruktur yang diisi sendiri oleh responden atau diisi oleh pewawancara yang membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan. Ada dua bentuk kuesioner: tertutup dan terbuka. Pada bentuk tertutup, responden diminta menjawab pertanyaan dan menjawab dengan memilih dari sejumlah alternative. Sedangkan kuesioner terbuka adalah kuesioner yang meletakkan beban pada responden, karena akan merumuskan pernyataan dan mengungkapkan pertanyaan dalam bahasa responden. (Basuki2010) Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup.

Instrumen disusun dengan skala Likert yang digunakan untuk mengukur variabel tingkat kepuasan Siswa terhadap layanan administrasi akademik di Jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi. Dengan skala Likert , maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan jawaban item angket yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan isi dari pernyataan, antara lain:

- Sangat Puas (SS) = 4
- Puas (S) = 3

- Kurang puas (TS) =2
- Tidak Puas (STS) =1

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

variabel	Indikator	Subindikator	Item	Jumlah
Tingkat kepuasan siswa terhadap mutu pelayanan di Jurusan	Bukti fisik (tangibles)	• Kondisi fasilitas ruangan	1-13	24 soal
		• Kondisi peralatan sarana pendidikan	14-17	
		• Kelengkapan sarana prasarana	18-19	
		• Kondisi sarana pendukung(toilet, area parkir,	20-24	

Busana		musholah,dll)		
Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi	Keandalan (realibility)	<ul style="list-style-type: none"> • prosedur pelayanan administrasi • kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan sesuai janji yang diberikan 	25-15	5 soal
	Ketanggapan (responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> • ketanggapan staff administrasi akademik terhadap kebutuhan siswa • sikap staff administrasi dalam member pelayanan 	30-34	8 soal
	Jaminan (assurance)	<ul style="list-style-type: none"> • kompetensi staff administrasi akademik • perlakuan staff administrasi dalam memberikan pelayana 	38-39	6 soal
	Empati	<ul style="list-style-type: none"> • perhatian personal kepada 	44-45	4 soal

	(empaty)	siswa oleh staff administrasi akademik • komunikasi staff administrasi dalam member pelayanan kepada siswa	46-47	
	Jumlah			47soal

H. Uji Prasyarat Instrumen

- Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Sebab instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid memiliki validitas rendah(Arikunto:2002,p144-145). Untuk mengukur tingkat keandalan atau validitas, rancangan angket diujicobakan terlebih dahulu kepada 30 orang responden yang memiliki karakteristik sama dengan sampel penelitian yang sesungguhnya.
- Sedangkan reabilitas yaitu tingkat kemantapan suatu alat ukur, reabilitas juga berarti dapat diandalkan dan hasilnya dapat diramalkan. Suatu instrumen

dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrument sebagai alat ukur sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

I. Teknik Pengambilan Data

teknik pengambilan data merupakan langkah paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data(Sugiono:2010). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data diperoleh dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner kepada responden. Langkah-langkah dalam proses pengumpulan data antara lain:

- 1) Merancang kisi-kisi instrument angket
- 2) Uji validitas instrument angket kepada dosen ahli.
- 3) Melakukan proses pengujian validitas dan reabilitas.
- 4) Memperbanyak angket sesuai jumlah responden.
- 5) Mendistribusikan instrument kepada responden.
- 6) Mengumpulkan instrument yang telah diisi oleh responden.
- 7) Menentukan analisis dan intepretasi data dalam bentuk ordinal.
- 8) Membuat kesimpulan.

J. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data yang terkumpul adalah dalam bentuk ordinal. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi(Arikunto:2002)

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Hasil Uji Prasyarat Instrumen

Sebagai syarat untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini, maka sebelum mengolah data dilakukan uji validitas dan reabilitas

1. Uji Validitas

Item CITC (Corrected Item-Total Correlation)memenuhi syarat valid jika skor tersebut signifikan lebih besar dari nilai r pada tabel. Taraf signifikan 5% jika banyaknya sampel 75maka nilai r pada tabel adalah 0,227. Dapat dirumuskan uji validitas : jika $CITC > \text{nilai tabel } r (0,227)$ maka butir pernyataan valid. Butir

pernyataan 1 sampai butir pernyataan 47 lebih dari 0,227 maka semua pernyataan dinyatakan valid.

2. Uji Realibilitas

Tabel 4.1 uji reabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.932	.934	47

Item CITC memenuhi syarat realibel jika skor tersebut secara signifikan lebih kecil dari nilai Cronbach's Alpha maka nilai butir soal dinyatakan realibel. Seluruh skor item CITC lebih kecil dari 0,932 maka seluruh pernyataan dinyatakan realibel.

B. Deskripsi Data Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan siswa pada pelayanan sarana prasarana dan administrasi akademik di jurusan busana Butik SMKN 1 Kota Bekasi.

Penelitian dilaksanakan pada hari Selasa 15 Januari 2013 di SMKN 1 Kota Bekasi. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh siswa jurusan Busana Butik yang berjumlah 75 orang siswa yang terbagi

menjadi tiga kelas, yaitu kelas X berjumlah 29 orang, kelas XII berjumlah 29 orang dan kelas XII berjumlah 17 orang. Setiap butir pernyataan yang terdapat didalam kuesioner mengacu kepada 5 indikator, yaitu, a). bukti fisik, meliputi (prosedur pelayanan administrasi, kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan), b). keandalan meliputi prosedur (pelayanan administrasi kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan) c). daya tanggap meliputi (ketanggapan staff administrasi akademik terhadap kebutuhan siswa , sikap staff administrasi dalam memberi pelayanan), d). jaminan meliputi (kompetensi staff administrasi akademik, perlakuan staff administrasi dalam memberikan pelayanan) dan e). empati meliputi (perhatian personal kepada siswa oleh staff administrasi akademik, komunikasi staff administrasi dalam member pelayanan kepada siswa)

Setelah mendapatkan data hasil penelitian dari penyebaran kuesioner kepada 75 responden, yaitu siswa kelas X, XI, dan XII tahun ajaran 2012/2013 jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi. Selanjutnya data di olah menggunakan teknik analisis data deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi(Arikunto:2002)

1. Tingkat Kepuasan Responden Untuk Aspek Bukti Fisik

a) Kondisi Fasilitas Ruangan

Kelengkapan fasilitas ruang kelas meliputi ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang laboratorium bahasa dan laboratorium computer, ruang pimpinan, ruang guru, ruang tata usaha, ruang konseling, ruang UKS, ruang organisasi siswa. Dibawah ini adalah tabel hasil penelitian tingkat kepuasan siswa terhadap layanan berdasarkan fasilitas ruang kelas di jurusan busana butik SMK 1 Kota Bekasi.

Tabel 4.2 pengukuran pendapat siswa terhadap kondisi fasilitas ruangan

Kondisi Fasilitas Ruangan	Frekuensi	Persen
Kurang baik	1	1.3
Baik	53	70.7
Sangat baik	21	28.0
Total	75	100.0

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kondisi fasilitas ruangan menurut siswa jurusan busana butik 53 orang atau 70.7% menyatakan bahwa kondisi ruangan kelas baik, 21 orang atau 28% menyatakan kondisi ruangan sangat baik dan hanya 1 orang atau 1,3% siswa yang menyatakan kurang baik. Dilihat dari hasil penelitian itu dapat diasumsikan siswa merasa keadaan ruangan yang meliputi lantai, dinding, langit-langit, pencahayaan, temperature suhu udara dan tingkat

kebisingan adalah baik dan telah memenuhi harapan para siswa, namun berdasarkan pengamatan yang saya lakukan dan berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional NO 40 Tahun 2008 Tanggal 31 Juli 2008 tentang Standar Sarana Prasarana Sekolah Menengah Kejuruan /Madrasah Aiyah Kejuruan (SMK/MAK) mengatakan “ruang kelas berfungsi sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pembelajaran teori, praktik yang tidak memerlukan peralatan khusus, atau praktik dengan alat khusus yang mudah di hadirkan” . namun berdasarkan pengamatan saya kondisi fasilitas ruangan di Jurusan Busana Butik di SMK 1 kota Bekasi masih ada yang belum memenuhi standar pemerintah. Diantaranya adalah kondisi ruangan kelas siswa kelas X Jurusan Busana butik yang sempit dan padat karena ruangan tersebut multi fungsi yaitu ruang kelas belajar dan juga sebagai ruang praktek menjahit menggunakan mesin, sehingga ruangan menjadi terlalu penuh dan tidak rapi, pada langit-langit ruangan kelas juga terdapat kebocoran dan menyebabkan langit-langit menjadi lembab, hal ini tentu saja berpengaruh terhadap kesehatan siswa. Begitu juga yang terjadi di ruang kelas XI Jurusan Busana Butik, ruangan kelas digunakan multi fungsi yaitu sebagai ruang belajar dan ruang praktik menggunakan mesin jahit, sekaligus ruang peragaan busana. Hal yang cukup menggelitik juga terjadi saat saya melakukan penelitian di kelas XI jurusan busana butik, saat salah seorang siswa mengatakan” bu bagaimana saya menjawab pernyataan no 4 tentang fasilitas ruang laboratorium bahasa, karena kami sama sekali belum pernah merasakan belajar di dalam ruangan laboratorium bahasa, hanya melihat saja dari luar ”, hal ini tentu saja

membuat saya tercengang. Fasilitas yang ada ternyata belum di pergunakan secara optimal oleh pihak sekolah, hal ini tentu saja mengurangi nilai dari suatu keberadaan fasilitas yang ada karena tidak dirasakan langsung oleh siswa. sementara itu ruangan bermain/ olah raga juga terlalu kecil dan sempit untuk menampung semua siswa yang ada di SMKN 1 Kota bekasi. Berdasarkan peraturan standar sarana prasaran SMK Oleh Menteri Pendidikan tahun 2008, “ tempat bermain atau berolah raga berfungsi sebagai area bermain, berolah raga, pendidikan jasmani, upacara dan kegiatan ekstrakurikuler dan rasio minimum adalah $3m^2$ / peserta didik. Jika banyak peserta didik kurang dari 334 orang maka luas minimum tempat bermain/ berolahraga adalah $1.000 m^2$ ”. Semntara itu yang terdapat di SMK 1 Kota bekasi yang memiliki siswa lebih dari 334 orang, luas tempat bermain/ olahraganya kurang memadai luasnya.

b) Kondisi Peralatan Sarana Pendidikan

Yang meliputi peralatan saran pendidikan adalah meja, kursi, papan tulis, jam dinding, tempat sampah, komputer, titik akses internet, printer, scanner, modul praktik, perangkat multimedia, LCD, mesin jahit, meja potong kain, boneka peraga dll). dikatakan baik apabila setiap item dari peralatan sarana pendidikan berfungsi dengan baik dan bisa digunakan secara optimal. Di bawah ini adalah tabel yang menunjukkan tingkat kepuasan siswa berdasarkan kondisi peralatan sarana pendidikan.

Tabel 4.3 pengukuran pendapat siswa terhadap kondisi peralatan sarana pendidikan

Kondisi Peralatan Saranan Pendidikan	Frekuensi	Persen
Kurang Baik	4	5.3
Baik	65	86.7
Sangat Baik	6	8.0
Total	75	100.0

Dari data yang ada di tabel dapat kita lihat bagaimana respon siswa terhadap 6 orang atau 8% menyatakan kondisi peralatan dan perlengkapan ruang kelas sangat baik, dan sebanyak 65 orang atau 86,7% siswa jurusan busana butik menyatakan dalam kondisi baik, tetapi ada juga yang berpendapat kondisi peralatan sarana pendidikan kurang baik yaitu sebanyak 4 orang atau 5.3%

Dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar siswa merasa kondisi peralatan pendidikan sudah baik, dimana dikatakan baik apabila peralatan pendidikan seperti meja, kursi, komputer, LCD, papan tulis, mesinjahit, dan peralatan lainnya sudah memenuhi standard dan bisa digunakan sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya

c) Kelengkapan Sarana Prasarana

Tabel 4.4 pengukuran kepuasan siswa terhadap kondisi peralatan sarana pendidikan

Kelengkapan Sarana Prasarana	Frekuensi	Persen
Kurang lengkap	5	6,7

Lengkap	53	70,7
Sangat lengkap	17	22,7

Kelengkapan sarana prasarana ini meliputi jumlah buku yang ada di perpustakaan, meja dan kursi sesuai dengan jumlah siswa, komputer sesuai dengan jumlah siswa, alat laboratorium yang sesuai dengan jumlah siswa, mesin jahit yang sesuai dengan jumlah siswa, LCD yang terpasang di setiap ruangan kelas, jumlah patung peraga yang menunjang proses belajar.

Dilihat dari hasil penelitian sebanyak 17 orang menyatakan sarana prasarana pendidikan sangat lengkap dan hal ini tentu sangat baik bagi keterlangsungannya kegiatan belajar mengajar, sebanyak 55 orang atau 70,7% menyatakan lengkap, tetapi ada juga siswa yang menyatakan bahwa sarana prasarana pendidikan di sekolah ini kurang lengkap yaitu sebanyak 6,7% atau 5 orang. Tentunya pernyataan siswa yang mengatakan kurang lengkap harus dan dijadikan masukan bagi pihak sekolah untuk lebih meningkatkan pelayanannya terhadap kelengkapan sarana prasarana.

Penulis juga merasa ada bagian yang tidak sesuai dengan standar sarana prasarana yang ada di Jurusan Busana Butik yaitu jumlah kursi dan meja bagi peserta didik. Berdasarkan standar yang diberikan Menteri Pendidikan Nasional No 40 tahun 2008 sarana kursi peserta didik adalah 1 buah/peserta didik, meja 1 buah/peserta didik. namun yang terjadi di ruang kelas X Jurusan Busana Butik para siswa duduk bergerombol menggunakan 1 meja, meja yang sebenarnya berfungsi

sebagai meja potong kain digunakan sebagai meja belajar siswa, dimana 1 meja di isi 6 orang siswa. hal ini tentu saja tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah.

d) Kondisi Sarana Pendukung (toilet, area parkir, musholah,dll)

Tabel 4.5 pengukuran kepuasan siswa terhadap kondisi sarana pendukung

Kondisi sarana pendukung	Frekuensi	Persen
Tidak baik	2	2,7
Kurang baik	38	56,7
Baik	35	50,7

Yang dimaksudkan dalam sarana pendukung adalah ruangan ibadah, tempat berwudhu, toilet, area parkir dan kantin sekolah. Semua sarana yang disebutkan diatas sangat penting dan mendasar. Suatu produk atau jasa dinyatakan berkualitas jika dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal ini adalah siswa. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa 2 orang atau 2,7% menyatakan tidak baik, 38 orang atau 56,7% menyatakan kurang baik, seperti telah dikatakan sebelumnya bahwa sarana pendukung itu sangat vital dan mendasar oleh sebab itu sudah seharusnya pihak sekolah menanggapi dengan serius terhadap kondisi sarana pendukung . tetapi tidak semua menyatakan kurang baik, sebanyak 35 orang atau 30,7% menyatakan baik.

Berdasarkan pengamatan penulis terdapat beberapa hal yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah. Berdasarkan peraturan Menteri Nasional No 40 tahun 2008 mengenai standar sarana dan prasarana sekolah, toilet/ jamban merupakan sarana yang sangat penting dan harus memiliki “minimum terdapat 1 unit jamban untuk setiap 40 peserta didik pria, 1 unit jamban untuk setiap 30 peserta didik wanita, dan 1 unit jamban untuk guru, luas minimum 1 nit jamban adalah 2m^2 , jamban harus berdidnding, beratap, dapat dikunci, dan mudah dibersihkan, tersedia air bersih di setiap unit. Dan harus memiliki perlengkapan lain seperti kloset jongkok 1 buah/ ruang, tempat air 1 buah / ruang dengan volume minimum 200 liter berisi air bersih, gayung 1buah/ruang, gantungan pakaian 1buah/ ruang dan tempat sampah 1 buah/ ruang.

Namun pada kenyataannya yang lihat di SMKN 1 Kota Bekasi kondisi jamban/ toilet tidak sebanding dengan jumlah siswa, dan kondisinya tidak nyaman dan terkesan tidak terawat, ketersediaan air juga terbatas, dengan kondisi ini sungguh membuat para siswa tidak nyaman dan bisa saja menimbulkan penyakit. Sementara itu siswa juga mengeluhkan kondisi tempat berwudhu, karena jumlah debit air yang tidak memenuhi kebutuhan siswa, saat akan menunaikan ibadah sholat air merupakan benda yang paling penting untuk membersihkan diri, namu yang terjadi siswa harus terburu-buru berebut untuk sholat karena takut kehabisan air untuk berwudhu. Hal ini sungguh membuat para siswa merasa tidak nyaman.

Setelah kita melihat dari data yang sudah di jabarkan di atas maka kita dapat mengetahui tingkat kepuasan siswa berdasarkan bukti fisik dengan melihat tabel di bawah ini.

4.6 Tabel pengukuran tingkat kepuasan siswa berdasarkan bukti fisik

Bukti fisik	Frekuensi	Persen
Tidak puas	0	0
Kurang puas	3	4
Puas	66	88
Sangat puas	6	8

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa 4% responden menyatakan kurang puas, 88% menyatakan puas terhadap bukti fisik yang ada di SMKN 1 Kota Bekasi, dan 8% menyatakan sangat puas dengan bukti fisik yang ada. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa siswa merasa puas dengan pelayanan dari segi bukti fisik yang meliputi fasilitas ruangan, kondisi peralatan sarana pendidikan, kelengkapan sarana pendidikan dan kondisi sarana pendukung pendidikan telah memenuhi harapan siswa sebagai penerima layanan.

Padahal berdasarkan pengamatan penulis terdapat beberapa sarana prasarana yang tidak sesuai dengan standar yang di berlakukan oleh Menteri Pendidikan Nasional no 40 Tahun 2008 mengenai Standar Sarana Prasarana Sekolah Menengah

Kejuruan / Madrasah Aliyah Kejuruan(SMK/MAK) seperti yang telah penulis jabarkan di setiap sub indikator di atas seperti kondisi ruangan yang tidak sesuai dengan standar, ruangan yang multi fungsi, sarana yang tidak memenuhi standar seperti kursi dan bangku yang tidak sesuai dengan jumlah siswa, kondisi beberapa sarana pendukung seperti toilet/ jamban yang tidak sebanding dengan jumlah siswa, ketersediaan perlengkapan toilet yang tidak memenuhi standar, dan ketersediaan air yang terbatas, sebagian besar siswa tetap merasa puas dengan kondisi yang ada di SMK Negeri 1 kota Bekasi, hal ini mungkin di pengaruhi beberapa faktor, misalnya para siswa tidak mengetahui standar yang baik bagi sarana prasarana di sekolah, dan tidak pernah merasakan sarana prasarana yang lebih baik dari SMK Negeri 1 Kota Bekasi di sekolah mereka sebelumnya(SD, SMP). Mungkin juga kondisi sosial ekonomi siswa yang membuat siswa merasa kondisi yang terjadi pada sarana prasarana Bukti Fisik di SMKN 1 Kota Bekasi sudah layak. Tentu hal ini kembali kepada tingkat kepuasan dan harapan siswa terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

2. Tingkat Kepuasan Responden Untuk Aspek keandalan

a) Prosedur Pelayanan Administrasi

Tabel 4.7 pengukuran kepuasan siswa terhadap prosedur pelayanan administrasi

Prosedur administrasi	pelayanan	Frekuensi	Persen
----------------------------------	------------------	------------------	---------------

Kurang Sesuai Prosedur	5	6,7
Sesuai Prosedur	66	88
Sangat sesuai prosedur	4	5,3

Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka dan memenuhi harapan. Prosedur yang baik juga merupakan salah satu bentuk pelayanan yang baik bagi penerima layanan. Dilihat dari tabel di atas sebagian besar siswa jurusan busana butik yaitu sebanyak 66 orang atau 88% menyatakan prosedur pelayanan administrasi adalah sesuai dengan prosedur, dan 4 atau 5,3% orang menyatakan sangat sesuai dengan prosedur, hanya sebagian kecil saja yang menyatakan kurang sesuai dengan prosedur yaitu sekitar 5 orang atau 6,7%. Prosedur yang baik itu adalah mengikuti aturan yang berlaku dan tidak berbelit belit dan memberikan pelayanan dengan prima.

b. Kejelasan Dan Ketepatan Waktu Pelayanan

Yang dimaksudkan dengan kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan adalah bagaimana staff administrasi dalam memberikan pelayanan kepada siswa seperti kemampuan alam member pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat waktu dan memuaskan, beberapa diantaranya memberikan jadwal mata pelajaran dan ujian dengan tepat waktu dan akurat, pembagian ruangan belajar yang tepat, informasi pendidikan terbaru dll.

Di bawah ini merupakan tabel hasil penelusuran tingkat kepuasan siswa terhadap kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan di Jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 kota Bekasi.

Tabel 4.8 pengukuran kepuasan siswa terhadap kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan

Kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan	Frekuensi	Persen
Kurang jelas dan kurang tepat waktu	2	2,7
Jelas dan tepat waktu	71	94,7
Sangat jelas dan sangat tepat waktu	2	2,7

Berdasarkan tabel diatas, para siswa jurusan busana butik hampir seluruhnya menyatakan pelayanan staff administrasi jelas dan tepat waktu yaitu 71 orang atau sekitar 94,7% hal ini tentu sangat baik bagi siswa yang menerima pelayanan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kejelasan dan ketepatan waktu pelayan oleh staff administrasi adalah baik dan memuaskan para siswa.

Setelah kita melihat dari data yang sudah di jabarkan di atas maka kita dapat mengetahui tingkat kepuasan siswa berdasarkan keandalan dengan melihat tabel di bawah ini.

4.9 Tabel pengukuran tingkat kepuasan siswa berdasarkan keandalan

Keandalan	Frekuensi	Persen
Tidak puas	0	0
Kurang puas	0	0
Puas	71	94,7
Sangat puas	4	5,3

Menurut Fandy Tjiptono (2000:p2) keandalan atau reabiliti merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat waktu, dan memuaskan. beberapa diantaranya penawaran mata pelajaran yang sesuai dengan jurusan dan kebutuhan peserta didik, mengatur ruangan pendidikan, memberikan jadwal mata pelajaran dan ujian dengan tepat waktu dan akurat, memberikan informasi terbaru mengenai pendidikan, memastikan proses belajar mengajar berjalan dengan lancar dll. Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa 71 % responden menyatakan puas, 4% menyatakan sangat puas terhadap pelayanan dalam aspek . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa siswa merasa puas dengan pelayanan dari aspek keandalan yang meliputi prosedur pelayanan administrasi, kejelasan dan ketepatan waktu. Pelayanan staff administrasi telah memenuhi harapan siswa sebagai penerima layanan.

3. Tingkat Kepuasan Responden Untuk Aspek Daya Tanggap

a) Daya Tanggap Staff Administrasi

Tabel 4.10 pengukuran kepuasan siswa terhadap daya tanggap staff administrasi

Daya Tanggap	Frequency	percent
Kurang tanggap	7	9,3
Tanggap	63	84
Sangat tanggap	5	6,7

Respon dari staff administrasi terhadap pelayanan siswa juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Staff administrasi yang memberikan respon dengan sigap, tanggap dan siap membantu merupakan suatu pelayanan yang berkualitas baik dan memberikan kesan yang positif bagi siswa. adapun yang menjadi bagian dalam daya tanggap dalam pelayanan pendidikan adalah respon para staff administrasi apabila terdapat sarana pendidikan yang rusak dan segera di perbaiki, respon staff administrasi terhadap kritikan dan masukan siswa terhadap kinerja dan konsisi yang terjadi di dalam sekolah dll.

Dilihat dari tabel di atas 63 responden menyatakan staff administrasi tanggap dalam memberikan pelayanan, 7orang menyatakan kurang tanggap. Dengan demikian dapat dikatakan staff administrasi memiliki daya tanggap yang baik terhadap siswa dan telah memenuhi harapan siswa

b) Sikap staff administrasi

Sikap staff administari dalam memberikan layanan kepada siswa sangat mempengaruhi penilaian dan tingkat kepuasan siswa terhadap staff administrasi, dinyatakan sikap adalah apakah dalam meberikan pelayanan staff adminitrasi bersikap ramah kepada siswa, dan bersikap sabar terhadap siswa juga tetap member kejelasan didalam setiap rroses pelayanan administrasi.

Tabel 4.11 pengukuran kepuasan siswa terhadap sikap staff administrasi

Sikap staff administrasi	frequency	Percent
Kurang ramah	5	6,7
Ramah	68	90,7
Sangat ramah	2	2,7

Berdasarkan data di atas 68 orang atau 90,7% siswa menyatakan staff administrasi besikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada siswa, dan 5 orang atau 6,7% menyatakan kurang ramah. Berdasarkan data tersebut maka dinyatakan bahwa sikap staff administasi adalah ramah dan telah memenuhi harapan para siswa. Setelah kita melihat dari data yang sudah di jabarkan di atas maka kita dapat mengetahui tingkat kepuasan siswa berdasarkan daya tanggap dengan melihat tabel di bawah ini.

Tabel 4.12 pengukuran kepuasan siswa terhadap aspek daya tanggap

Daya tanggap	Frekuensi	Persen
Tidak puas	0	0
Kurang puas	2	2,7
Puas	68	90,7
Sangat puas	5	6,7

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa 2,7% responden menyatakan kurang puas, 90,7% menyatakan puas terhadap bukti fisik yang ada di SMKN 1 Kota Bekasi, dan 9% menyatakan sangat puas dengan pelayanan staff administrasi berdasarkan aspek daya tanggap.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa siswa merasa puas dengan pelayanan dari segi kesediaan/ kemampuan staff administrasi dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Pelayanan oleh staff administrasi telah memenuhi harapan siswa sebagai penerima layanan.

4. **Tingkat Kepuasan Responden Untuk Aspek Jaminan**

a) **Kompetensi Staff Administrasi**

Tabel 4.13 pengukuran kepuasan siswa terhadap kompetensi staff administrasi

Kompetensi staff administrasi	frequency	percent
Kurang kompeten	8	10,7

Kompeten	66	88
Sangat kompeten	1	1,3

Pengetahuan staff administasi sangat berpengaruh terhadap nilai suatu pelayanan, staff administrasi haruslah memiliki pengetahuan yang baik untuk dapat melayani permintaan siswa, seperti hal nya informasi terbaru mengenai pendidikan, informasi yang mendukung ketercapaian pendidikan, program pendidikan semester, evaluasi penjadwalan, juga pengetahuan tentang pelayanan yang baik,

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat 66 dari 75 responden mengatan bahwa staff admnistrasi berkompeten , tentu saja dalam hal ini telah memenuhi harapan siswa. Sementara itu sebanyak 8 orang atau 10,7% menyatakan staff administrasi kurang berkompeten, bisa disimpulkan sebagian kecil siswa merasa ada yang harus ditingkatkan dari pengetahuan atau kompetensi staff administrasi. Hal ini merupakan masukan yang baik bagi staff administrasi.

b) Perlakuan Staff Administrasi

Tabel 4.14 pengukuran kepuasan siswa terhadap perlakuan staff administrasi

Perlakuan Staff Administrasi	frequency	percent
Kurang tegas	4	5,3
Tegas	67	89,3
Sangat tegas	4	5,3

Perlakuan atau sikap staff administrasi dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi nilai dari tingkat kepuasan siswa, sikap yang tegas dalam menyampaikan informasi, sopan dalam berbicara maupun bertindak terhadap siswa , ramah dan sabar dalam meberikan pelayanan administrasi merupakan sikap yang harus dimiliki setiap staff administrasi.

Berdasarkan penilaian yang ada di dalam tabel, sebanyak 67 orang atau 89,3% menyatakan bahwa staff administrasi bersikap tegas dalam menyampaikan dan memberika pelayanan.

Setelah kita melihat dari data yang sudah di jabarkan di atas maka kita dapat mengetahui tingkat kepuasan siswa berdasarkan jaminan dengan melihat tabel di bawah ini.

Tabel 4.15 pengukuran kepuasan siswa terhadap aspek jaminan

Jaminan	Frekuensi	Persen
Tidak puas	0	0
Kurang puas	3	4
Puas	68	90,7
Sangat puas	4	5,3

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa 4% responden menyatakan kurang puas, 90% menyatakan puas terhadap berdasarkan aspek jaminan yang ada di SMKN 1 Kota Bekasi, dan 5,3% menyatakan sangat puas dengan pelayanan staff administrasi dalam aspek jaminan yang ada. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa siswa merasa puas dengan pelayanan dari segi aspek jaminan yang meliputi pengetahuan/kompetensi kesopanan, professional, respek terhadap siswa, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staff administrasi.

5. Tingkat Kepuasan Responden Untuk Aspek Empati

a) Perhatian Personal Kepada Siswa Oleh Staff Administrasi

Tabel 4.16 pengukuran kepuasan siswa terhadap perhatian staff administrasi secara personal.

Perhatian personal staff administrasi	frequency	percent
Kurang baik	6	8
Baik	68	90,7
Sangat baik	1	1,3

Dalam memberikan pelayanan kepada siswa, staff administrasi juga dituntut untuk memberikan perhatian secara personal kepada siswa yang membutuhkan bantuan dalam administrasi akademik, berdasarkan tabel diatas 68 orang atau 80,7% orang menyatakan staff administrasi memberikan perhatian secara personal dengan baik. Hal ini menciptakan pelayanan yang baik dan lingkungan yang kekeluargaan yang baik

b) Komunikasi Staff Administrasi dalam memberi Pelayanan

Tabel 4.17 pengukuran kepuasan siswa terhadap komunikasi staff administrasi

Komunikasi staff administrasi dalam member pelayanan	frequency	percent
Kurang mudah	10	13,3%
Mudah	62	82,7%
Sangat mudah	3	4%

Yang dimaksud dengan komunikasi staff administrasi dalam memberikan pelayanan kepada siswa adalah staff administrasi di tuntut juga untuk selalu ada saat dibutuhkan, mudah dihubungi, selalu ada di tempat selama jam kerja dan selalu siap melayani dengan baik, dan memberikan pelayanan dengan ramah, sabar dan bisa memberikan perhtian kepada siswa yang meminta bantuan dalam hal administrai akademik.

Berdasarkan tabel di atas, 62 orang atau 82,7% siswa jurusan busana butik menyatakan komunikasi mereka dengan staff administrasi adalah baik, sementara itu sebanyak 10 orang atau 13,3% kurang mudah dalam berkomunikasi. Ini berarti ada kendala bagi sebagian kecil siswa dalam berkomunikasi dengan staff administrasi. Setelah kita melihat dari data yang sudah di jabarkan di atas maka kita dapat mengetahui tingkat kepuasan siswa berdasarkan empati dengan melihat tabel di bawah ini.

Tabel 4.18 pengukuran kepuasan siswa terhadap aspek empati

Empati	Frekuensi	Persen
Tidak puas	0	0
Kurang puas	4	4,3
Puas	67	89,3
Sangat puas	4	5,3

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa 4,3 % responden menyatakan kurang puas, 89,3% menyatakan puas terhadap bukti fisik yang ada di SMKN 1 Kota Bekasi, dan 5,3% menyatakan sangat puas dengan bukti fisik yang ada. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa siswa merasa puas dengan pelayanan dari segi empati yang meliputi kemudahan melakukan komunikasi yang baik, perhatian secara personal dan memahami keputuhan para siswa, mudah di temui saat jam kerja dan selalu siap membantu.

6. Tingkat Kepuasan siswa terhadap mutu layanan sarana prasarana dan administrasi di jurusan busana butik SMKN 1 Kota Bekasi

Tabel 4.19 tingkat kepuasan siswa terdapat pelayanan sarana prasarana dan akademik

variabel	Frekuensi	persen
Tidak puas	0	0
Kurang puas	1	1,3
Puas	68	90,7
Sangat puas	6	8

berdasarkan uraian di atas dari indikator-indikator diatas maka tentu sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa terhadap semua aspek yaitu berdasarkan bukti fisik yang di dalamnya meliputi kondisi ruang kelas, kondisi sarana pembelajaran, kelengkapan sarana pembelajaran dan kondisi sarana pendukung

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji instrument dengan menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur variabel tingkat kepuasan Siswa terhadap layanan administrasi akademik di Jurusan Busana Butik SMK Negeri dan berdasarkan penelitian yang sudah di lakukan berdasarkan bukti fisik berdasarkan uraian di atas

dari indikator-indikator diatas maka tentu sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa terhadap semua aspek yaitu berdasarkan bukti fisik yang di dalamnya meliputi kondisi ruang kelas, konsisei sarana pembelajaran, kelengkapan sarana pembelajaran dan kondisi sarana pendukung, dapat dilihat bahwa 2 orang atau 2,7% menyatakan tidak baik, sementara itu berdasarkan aspek keandalan yang meliputi prosedur pelayanan administrasi dan kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan m38 orang atau 56,7% menyatakan baik. Berdasarkan data dapat kita lihat bahwa 71 % responden menyatakan puas, 4% menyatakan sangat puas terhadap pelayanan dalam aspek keandalan . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa siswa merasa puas dengan pelayanan. Aspek keandalan yang meliputi prosedur pelayanan administrasi, kejelasan dan ketepatan waktu. Pelayanan staff administrasi telah memenuhi harapan siswa sebagai penerima layanan.

Sementara itu berdasarkan aspek daya tanggap yang meliputi ketanggapan staff administrasi akademik terhadap kebutuhan siswa dan sikap staff administrasi Berdasarkan data daya tanggap dapat kita lihat bahwa 2,7% responden menyatakan kurang puas, 90,7% menyatakan puas terhadap bukti fisik yang ada di SMKN 1 Kota Bekasi, dan 9% menyatakan sangat puas dengan pelayanan staff administrasi dalam memberikan pelayanan berdasarkan aspek daya tanggap. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa siswa merasa puas dengan pelayanan staff administrasi.

Berdasarkan tabel data indikator jaminan bahwa 4% responden menyatakan kurang puas, 90% menyatakan puas terhadap berdasarkan aspek jaminan yang ada di SMKN 1 Kota Bekasi, dan 5,3% menyatakan sangat puas dengan pelayanan staff administrasi dalam aspek jaminan yang meliputi kompetensi staff administrasi akademik dan perlakuan staff administrasi kademik dalam member pelayanann kepada siswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa siswa merasa puas dengan pelayanan dari segi jaminan .

Berdasarkan data tingkat kepuasan terhadap indiator empati yang meliputi perhatian personal kepada siswa oleh staff administrasi akademik dan komunikasi staff administrasi dalam member pelayanan kepada siswa. Dapat kita lihat bahwa 4,3 % responden menyatakan kurang puas, 89,3% menyatakan puas terhadap bukti fisik yang ada di SMKN 1 Kota Bekasi, dan 5,3% menyatakan sangat puas dengan aspek empati yang ada. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa siswa merasa puas dengan pelayanan dari segi empati

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa para siswa jurusan busana butik merasa puas dengan pelayanan sarana prasarana dan akademik di SMK Negeri 1 kota Bekasi

D. Kelemahan Penelitian

Penelitian ini telah memberi kejelasan mengenai tingkat kepuasan Siswa terhadap layanan sarana prasarana dan administrasi akademik di Jurusan Busana Butik

SMK Negeri 1 Kota Bekasi. Namun demikian penelitian ini masih memiliki kelemahan dan keterbatasan, diantaranya:

1. Dalam mengisi kuesioner oleh responden diisi dengan teliti, namun tidak menutup kemungkinan mereka tidak memberikan jawaban dengan membacanya lebih dahulu dengan teliti
2. Karena menggunakan kuesioner tertutup, maka para responden tidak bisa memberikan masukan, kritikan yang membangun bagi perkembangan pelayanan pendidikan di SMKN 1 Kota Bekasi.
3. Setelah data di olah maka diperoleh hasil informasi tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan di jurusan busana butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi, siswa jurusan busana butik merasa puas dengan pelayanan sarana prasarana dan administrasi akademik yang di sediakan oleh Jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi , meskipun berdasarkan standar Kementrian Pendidikan Nasional No.40 Tahun 2008 ada beberapa sarana prasarana di SMK Negeri 1 Kota Bekasi tidak memenuhi standar Kementrian Pendidikan Nasional.

BAB V

KESIMPULAN , IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh siswa jurusan Busana Butik yang berjumlah 75 Orang siswa yang terbagi menjadi tiga kelas, yaitu kelas X berjumlah 29 orang, kelas XII berjumlah 29 orang dan kelas XII berjumlah 17 orang. Setiap butir pernyataan yang terdapat didalam kuesioner mengacu kepada 5 indikator, yaitu, a). bukti fisik, meliputi (prosedur pelayanan administrasi, kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan), b). keandalan meliputi prosedur (pelayanan administrasi kejelasan

dan ketepatan waktu pelayanan) c). daya tanggap meliputi (ketanggapan staff administrasi akademik terhadap kebutuhan siswa , sikap staff administrasi dalam memberi pelayanan), d). jaminan meliputi (kompetensi staff administrasi akademik, perlakuan staff administrasi dalam memberikan pelayanan) dan e). empati meliputi (perhatian personal kepada siswa oleh staff administrasi akademik, komunikasi staff administrasi dalam member pelayanan kepada siswa) dan di olah menggunakan teknik analisis . Berdasarkan data yang telah di kumpulkan maka di peroleh lah data yang menyatakan bahwa Tingkat Kepuasan siswa terhadap mutu layanan sarana prasarana dan administrasi di jurusan busana butik SMKN 1 Kota Bekasi adalah memuaskan.

B. Implikasi

Implikasi dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Dengan dilakukannya penelitian terhadap tingkat kepuasan siswa terhadap layanan sarana prasarana dan administrasi di jurusan busana butik SMKN 1 Kota Bekasi menjadi suatu tambahan informasi bagi pihak sekolah SMKN 1 Kota Bekasi.
2. Dapat memberikan inspirasi dan masukan bagi sekolah SMKN 1 Kota Bekasi untuk meningkatkan pelayanan kepada siswa, khususnya terhadap keluhan-keluhan siswa

3. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah dan mengembangkan pengetahuan tentang dunia pendidikan secara lebih dekat dan detail.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan implikasi yang telah di uraikan, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi jurusan busana butik SMKN 1 Kota Bekasi hendaknya memperbaiki sarana prasarana bukti fisik yang di keluhkan oleh siswa yaitu kondisi sarana pendukung.
2. Kepada siswa jurusan busana butik SMKN 1 Kota Bekasi untuk lebih menjaga dan merawat sarana dan prasarana yang telah di sediakan pihak sekolah

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, H.M. *Administrasi pendidikan, cetakan ke dua*, Jakarta: rineka Cipta,2001.
- Fandi Tjiptono. *Perpektif Manajemen dan pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta : Andi,2000.
- Handari Nawawi. *Administrasi pendidikan,cetakan ke 7*, Jakarta: Haji Mas Agung,1989.
- Handi Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta:Gramedia,2002.
- J.Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: 2001.
- Julita, *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas*
- Mulyono. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, Jogjakarta:Ar-Ruzz Media 2010.
- Nasir Nadin. *Pengertian Fungsi dan Bidang-bidang Administrasi Pendidikan*, Jakarta: MKDK 1989
- Nasution,M.N. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, Jakarta : Ghalia Indonesia 2001

- Simanjuntak, J. *Penyelenggara Administrasi Akademik sekolah*, MKDK 205/II05, 1987.
- Wursanto, I.G. *Dasar-dasar Ilmu Tata Usaha*, Jakarta: Pustaka Dian,1985.
- Sugiono. *Metode pendidikan penelitian*, Bandung:Alfabeta,2008.
- Sugiono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta2010
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta,2002
- Sulistio Basuki. *Metode penelitian*, Jakarta:Penaku,2010
- Prajudi Admosudirdjo. *Kesekretarian dan administrasi perkantoran*, Jakarta: Ghalia Indonesia,1982
- Pelayanan,http://manbisnis.tripod.com/satu_satu,2005, h.19

Lampiran 5

Kuesioner Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Sarana Prasarana dan Administrasi di Jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi

I. Informasi Umum

Nama :

Kelas :

II. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda ceklist (**X**) pada pilihan jawaban pernyataan sesuai dengan tingkat kepuasan anda terhadap Layanan Sarana Prasarana dan Administrasi di Jurusan Busana Butik SMK Negeri 1 Kota Bekasi

A. BUKTI FISIK

1. Kondisi ruang kelas jurusan busana butik di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (tembok, lantai, langit-langit, luas ruangan, pencahayaan, temperatur suhu udara, tingkat kebisingan)

a. Sangat baik b.baik c. kurang baik d. tidak baik

2. Kondisi ruang perpustakaan di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (meja, kursi, penataan buku, rak buku, tembok, lantai, langit-langit, luas ruangan, pencahayaan, temperatur suhu udara, tingkat kebisingan)

a.Sangat baik b.baik c.kurang baik d. tidak baik

3. Kondisi ruang laboratorium komputer di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (dinding, lantai, langit-langit, luas ruangan, pencahayaan, temperatur suhu udara, tingkat kebisingan)

a.Sangat baik b.baik c.kurang baik d. tidak baik

4. Kondisi ruang laboratorium bahasa di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (luas ruangan, dinding, lantai, langit-langit, pencahayaan, temperatur suhu udara, tingkat kebisingan)

- a.Sangat baik b.baik c.kurang baik d. tidak baik
5. Kondisi ruang tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (kursi, meja kerja, kursi tamu, papan pengumuman, mesin ketik/komputer, lemari, telepon, luas ruangan, pencahayaan, temperatur suhu udara, tingkat kebisingan)
- a. Sangat baik b.baik c.kurang baik d. tidak baik
6. Kondisi ruang kepala Sekolah di SMK Negeri 1 Kota Bekasi Bekasi (kursi, meja kerja, kursi tamu, lemari, telepon, luas ruangan, pencahayaan, temperatur suhu udara, tingkat kebisingan)
- a. Sangat baik b.baik c. kurang baik d. tidak baik
7. Kondisi ruang guru di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (kursi, meja kerja, kursi tamu, papan pengumuman, mesin ketik/komputer, lemari, telepon, luas ruangan, pencahayaan, temperatur suhu udara)
- a. Sangat baik b.baik c. kurang baik d. tidak baik
8. Kondisi ruang UKS di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (tempat tidur, kursi, perlengkapan P3K, selimut, tempat cuci tangan, timbangan, dll)
- a. Sangat baik b.baik c. kurang baik d. tidak baik
9. Kondisi ruang Organisasi Kesiswaan di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (kursi, meja, papan tulis, luas ruangan, pencahayaan, temperatur suhu udara, tingkat kebisingan)
- a. Sangat baik b.baik c. kurang baik d. tidak baik
10. Tempat Bermain/ berolah raga (luas, peralatan olahraga)
- a. Sangat baik b.baik c. kurang baik d. tidak baik
11. Kondisi ruang konseling di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (kursi, meja, papan kegiatan, peralatan konseling, luas ruangan, pencahayaan, temperatur suhu udara, tingkat kebisingan)

- a.Sangat baik b. baik c.kurang baik d. tidak baik
12. Kondisi ruang praktik menjahit menggunakan mesin di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (luas, kursi, meja, mesin jahit, pencahayaan, temperatur suhu udara, tingkat kebisingan)
a.Sangat baik b. baik c. tkurang baik d. tidak baik
13. Kondisi ruang praktik peragaan busana di SMK Negeri 1 Kota Bekasi
a.Sangat baik b. baik c. kurang baik d. tidak baik
14. Kondisi peralatan dan perlengkapan ruang kelas di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (meja, kursi, papan tulis, jam dinding, tempat sampah, dll)
Sangat baik b.baik c. kurang baik d. tidak baik
15. Kondisi peralatan dan perlengkapan pendidikan di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (komputer, titik akses internet, printer, scanner, modul praktik ,meja, kursi, papan tulis)
a.Sangat baik b.baik c.kurang baik d. tidak baik
16. Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium bahasa di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (perangkat multimedia, modul praktik , meja, kursi, papan tulis)
a.Sangat baik b.baik c.kurang baik d. tidak baik
17. Kondisi peralatan untuk praktek pembelajaran menjahit di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (mesin jahit, meja potong kain, boneka peraga, dll)
a.sangat baik b.baik c.kurang baik d.tidak baik
18. Jumlah peralatan dan perlengkapan ruang kelas di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (meja, kursi,)
a.sangat sesuai dengan jumlah siswa b. sesuai dengan jumlah siswa
c.kurang sesuai dengan jumlah siswa d.tidak sesuai dengan jumlah siswa

19. Kelengkapan koleksi buku yang dibutuhkan oleh siswa SMK Negeri 1 Kota Bekasi
a.sangat lengkap b.lengkap c.kurang lengkap d.tidak lengkap
20. Kondisi ruang ibadah di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (luas, pencahayaan, temperatur suhu udara, tingkat kebisingan, perlengkapan ibadah, dll)
a. Sangat baik b.baik c. kurang baik d. tidak baik
21. Kondisi tempat berwudhu di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (luas, keran air, dll)
a. Sangat baik b.baik c. kurang baik d. tidak baik
22. Kondisi toilet di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (kloset, tempat air, gayung, gantungan pakaian, tempat sampah)
a. Sangat baik b.baik c. kurang baik d. tidak baik
23. Kondisi area parkir kendaraan siswa siswa dan guru (luas, kerapihan, kebersihan)
a. Sangat baik b.baik c. kurang baik d. tidak baik
24. Kondisi kantin di SMK Negeri 1 Kota Bekasi (kebersihan, kerapihan, luas)
a.Sangat baik b. baik c. kurang baik d. tidak baik

B. KEANDALAN

25. Prosedur pelayanan yang diberikan staff administrasi dalam menangani permintaan siswa
a.sangat sesuai dengan prosedur yang berlaku
b. sesuai dengan prosedur yang berlaku
c.kurang sesuai dengan prosedur yang berlaku
d.tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku
26. Prosedur pelayanan administrasi di SMK Negeri 1 Kota bekasi

- a.sangat memuaskan b.memuaskan c.kurang memuaskan d. tidak memuaskan
27. ketepatan waktu staff administrasi dalam memberikan pelayanan kepada siswa sesuai dengan yang dijanjikan
a. sangat tepat waktu b. tepat waktu c. kurang tepat waktu d. tidak tepat waktu
28. keseriusan Staff administrasi dalam memberikan pelayanan kepada siswa
a.sangat serius b.serius c.kurang serius d.tidak serius
29. Staff administrasi memberikan jadwal mata pelajaran dan ujian
a.sangat jelas b.jelas c.kurang jelas d.tidak jelas

C. DAYA TANGGAP

30. Kesigapan pelayanan staff administrasi dalam menangani permintaan siswa
a.sangat sigap b.sigap c.kurang sigap d.tidak sigap
31. Kesediaan staff administrasi dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan siswa
a.sangatbaik b.baik c.kurang baik d.tidak baik
32. Ketanggapan pihak sekolah dalam memperbaiki fasilitas pendidikan apabila terdapat kerusakan
a.sangat tanggap b.tanggap c.kurang tanggap d.tidak tanggap
33. Ketanggapan staff administrasi dalam menanggapi kritikan atau masukan siswa yang ditulis dalam kotak saran
a.sangat tanggap b.tanggap c.kurang tanggap d.tidak tanggap
34. Pelayanan staff administrasi dalam menyelesaikan layanan akademik kepada siswa
a.sangat memuaskan b. memuaskan c. kurang memuaskan d.tidak memuaskan

35. Sikap staff administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi akademik kepada siswa
a.sangat ramah b. ramah c.kurang ramah d.tidak ramah
36. Sikap staff administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi akademik kepada siswa
a.sangat sabar b.sabar c.kurang sabar d.tidak sabar
37. Kejelasan staff administrasi dalam menyampaikan informasi akademik
a.sangat jelas b.jelas c.kurang jelas d.tidak jelas

D. JAMINAN

38. Pengetahuan staff administrasi tentang pelayanan administrasi akademik
a.sangat baik b.baik c.cukup baik d.tidak baik
39. Pelayanan staff administrasi dalam memberikan pelayanan kepada siswa
a.sangat cepat b.cepat c.kurang cepat d.tidak cepat
40. Perlakuan Staff administrasi dalam memberikan pelayanan kepada siswa
a.sangat tegas b.tegas c.kurang tegas d.tidak tegas
41. Kenyamanan siswa saat berinteraksi dengan staff administrasi
a.sangat nyaman b.nyaman c.kurang nyaman
d.tidak nyaman
42. Kemudahan siswa berkomunikasi dengan staff administrasi mengenai urusan administrasi
a.sangat mudah b.mudah c.kurang mudah d.tidak mudah
43. Perlakuan Staff administrasi kepada siswa dalam memberikan pelayanan administrasi
a.sangat adil b.adil c.kurang adil d.tidak adil

E. EMPATI

44. Staff administrasi memberikan perhatian secara personal kepada siswa
a.sangat baik b.baik c.kurang baik d.tidak baik
45. Kesungguhan staff administrasi dalam memberi pelayanan pada siswa
a.sangat serius b.serius c.kurang serius d.tidak serius
46. Staff administrasi saat dihubungi oleh para siswa dalam urusan administrasi akademik
a.sangat mudah b.mudah c.kurang mudah d.tidak mudah
47. Cara staff administrasi dalam memberikan teguran kepada siswa yang melakukan kesalahan
a.sangat tegas b.tegas c.kurang tegas d.tidak tegas

Lampiran 6

Statistics

BUKTI FISIK

N	Valid	75
	Missing	0

BUKTI FISIK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KURANG JELAS	3	4.0	4.0	4.0
JELAS	66	88.0	88.0	92.0
SANGAT JELAS	6	8.0	8.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Statistics

KEANDALAN

N	Valid	75
	Missing	0

KEANDALAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BISA DIANDALKAN	71	94.7	94.7	94.7
SANGAT BISA DIANDALKAN	4	5.3	5.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Statistics

DAYA TANGGAP

N	Valid	75
	Missing	0

DAYA TANGGAP

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KURANG TANGGAP	2	2.7	2.7	2.7
TANGGAP	68	90.7	90.7	93.3
SANGAT TANGGAP	5	6.7	6.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Statistics

JAMINAN

N	Valid	75
	Missing	0

JAMINAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG BAIK	3	4.0	4.0	4.0
	BAIK	68	90.7	90.7	94.7
	SANGAT BAIK	4	5.3	5.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Statistics

EMPATI

N	Valid	75
	Missing	0

EMPATI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG BEREMPATI	4	5.3	5.3	5.3
	BEREMPATI	67	89.3	89.3	94.7
	SANGAT BEREMPATI	4	5.3	5.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Statistics

TINGAT KEPUASAN SISWA
TERHADAP MUTU LAYANAN
SARANA PRASARAN DAN
ADMINISTRASI AKADEMIK

N	Valid	75
	Missing	0

**TINGAT KEPUASAN SISWA TERHADAP MUTU LAYANAN SARANA PRASARAN DAN
ADMINISTRASI AKADEMIK**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	1	1.3	1.3	1.3
	PUAS	68	90.7	90.7	92.0

SANGAT PUAS	6	8.0	8.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.932	.934	47

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUTIR PERNYATAAN 1	123.31	153.567	.374	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 2	123.05	150.403	.519	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 3	123.16	151.271	.525	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 4	123.17	149.334	.634	.	.929
BUTIR PERNYATAAN 5	122.65	152.013	.460	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 6	122.57	153.951	.345	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 7	123.31	153.567	.374	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 8	123.01	151.689	.405	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 9	123.05	150.403	.519	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 10	123.24	151.861	.375	.	.932
BUTIR PERNYATAAN 11	122.95	149.700	.628	.	.929
BUTIR PERNYATAAN 12	123.16	151.271	.525	.	.930

BUTIR PERNYATAAN 13	123.31	153.567	.374	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 14	123.08	151.156	.598	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 15	123.29	151.561	.401	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 16	123.20	153.459	.395	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 17	123.16	155.190	.244	.	.932
BUTIR PERNYATAAN 18	122.65	152.013	.460	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 19	123.20	153.459	.395	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 20	123.61	149.781	.575	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 21	124.24	151.725	.495	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 22	124.24	151.725	.495	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 23	123.61	149.781	.575	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 24	123.36	151.747	.466	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 25	122.97	155.756	.327	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 26	123.08	151.156	.598	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 27	122.97	155.324	.340	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 28	122.99	156.094	.281	.	.932
BUTIR PERNYATAAN 29	123.12	152.891	.494	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 30	123.08	153.372	.445	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 31	123.20	150.378	.578	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 32	123.37	150.859	.472	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 33	123.17	153.794	.300	.	.932
BUTIR PERNYATAAN 34	122.97	155.756	.327	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 35	123.11	154.772	.339	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 36	123.03	152.459	.606	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 37	123.05	154.484	.391	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 38	123.09	153.491	.490	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 39	123.12	152.891	.494	.	.930

BUTIR PERNYATAAN 40	123.03	154.134	.444	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 41	123.23	151.988	.529	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 42	123.09	150.734	.593	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 43	123.01	153.230	.596	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 44	123.12	152.891	.494	.	.930
BUTIR PERNYATAAN 45	123.03	154.134	.444	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 46	123.11	153.502	.422	.	.931
BUTIR PERNYATAAN 47	123.09	150.734	.593	.	.930

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



Vionita Pinem lahir di Airbatu, 3 september 1990. Putri pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Temanta Pinem dan Ibu Masta Tarigan yang bertempat tinggal Jakarta.

Riwayat pendidikan formal:

- TK Tunas Buana, Lulusan tahun 1996
- Sekolah Dasar Negeri 01 Pulau Raja, lulusan tahun 2002
- SMP Santa Maria Kabanjahe, lulusan tahun 2005
- SMA CAHAYA Medan, lulusan tahun 2008
- Melanjutkan di Program Studi Pendidikan Tata Busana Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Jakarta, angkatan 2008

