

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *FUZZY SERVICE QUALITY*  
(Studi Kasus SMK Delima Nusatara Medan)**

**SKRIPSI**

**Disusun oleh :**

**DINDA RAHMATUN SARI SITUMEANG**

**188150026**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 16/5/24

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *FUZZY SERVICE QUALITY*  
(Studi Kasus SMK Delima Nusatara Medan)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri  
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**



## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi :** Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality (Studi Kasus SMK Delima Nusantara Medan)

**Nama :** Dinda Rahmatun Sari Situmeang

**NPM :** 1881500266

**Fakultas :** Teknik

**Program Studi :** Teknik Industri

**Disetujui Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



**( Sutrisno, ST, MT )**

**NIDN. 0102027302**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Teknik**

**Ketua Program Studi**



**( Dr. Eng. Supriatno, ST, MT )**

**NIDN: 0102027402**



**( Nukhe Andri Silviana, ST, MT )**

**NIDN: 0127038802**

**Tanggal Lulus : 28 Februari 2024**



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinda Rahmatun Sari Situmeang

NPM : 188150026

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

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan.

Medan, 28 Februari 2024



Dinda Rahmatun Sari

188150026



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

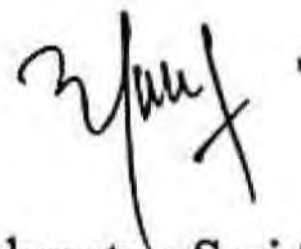
---

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

**Nama** : Dinda Rahmatun Sari Situmeang  
**NPM** : 18.815.0026  
**Program Studi** : Industri  
**Fakultas** : Teknik  
**Jeniskarya** : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality (Studi Kasus Smk Delima Nusantara Medan)**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.  
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : Februari 2024



Dinda Rahmatun Sari Situmeang  
18.815.0026



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Sibolga pada tanggal 25 Desember 2000 dari Bapak Kasdar Situmeang dan Ibu Zahria Tanjung. Penulis merupakan anak keenam dari Delapan bersaudara. Adapun jenjang pendidikan yang sudah dilalui penulis sebagai berikut:

1. Tahun 2006, Penulis menempuh pendidikan di SD Angrek 084089 Sibolga dan dinyatakan lulus pada tahun 2012.
2. Tahun 2012, Penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 4 Sibolga dan dinyatakan lulus pada tahun 2015.
3. Tahun 2015, Penulis menempuh pendidikan di SMA Negeri 2 Sibolga dan dinyatakan lulus pada tahun 2018.
4. Tahun 2018, penulis melanjutkan kuliah di Universitas Medan Area pada Program Studi Teknik Industri di Fakultas Teknik.

Dengan ketekunan serta motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul "**Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality (Studi Kasus Smk Delima Nusantara Medan)**".

## ABSTRAK

**Dinda Rahmatun Sari Situmeang. 188150026. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality , dibimbing oleh Bapak Sutrisno, ST. MT.**

Kualitas pelayanan Pendidikan merupakan faktor terpenting bagi sekolah yang bersangkutan, agar sekolah tersebut dapat terus berdiri dan berkembang. Cara meningkatkan kualitas layanan Pendidikan adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan siswa-siswi. Pelayanan yang berkualitas terjadi apabila jasa yang dirasakan oleh siswa-siswi sama atau melebihi harapan pelanggan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Pada penelitian ini dilakukan di SMK Delima Nusantara Medan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan Pendidikan dan mengusulkan atribut yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Metode *fuzzy* merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dimana deskripsi aktivitas, penelitian dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti dan tidak tepat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *service quality* yang dikombinasikan dengan teori *fuzzy* agar pengukuran persepsi dan harapan dari pelanggan dapat diukur dengan tepat. Nilai gap antara persepsi dan harapan dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *Tangible* -11,54, dimensi *reliability* -6,06, dimensi *responsiviness* -9,73, dimensi *assurance* -4,54, dan dimensi *empathy* -6,63. Gap terbesar terjadi pada dimensi *tangible*. Secara rata-rata, kualitas layanan Pendidikan masih perlu prbaiki karena gap antara persepsi dan harapan setiap dimensi adalah sebesar -7,69. Sedangkan gap terendah adalah dimensi *assurance* dengan nilai gap -4,54.

**Kata Kunci :** *Kualitas, fuzzy Serqual, Layanan Pendidikan, Kepuasan*



## ABSTRACT

**Dinda Rahmatun Sari Situmeang. 188150026. "The Analysis of the Quality of Education Services Using the Fuzzy Service Quality Method". Supervised by Sutrisno, S.T., M.T.**

The quality of educational services is the most important factor for the existence and development of a school. The way to improve the quality of educational services is to try to know and understand the desires of students. Quality service occurs when the service felt by the students is the same or exceeds the customer's expectations, then the service can be said to be quality. This research was conducted at SMK Delima Nusantara Medan to determine the quality level of educational services and propose attributes that need to be improved. The fuzzy method was used to solve problems where descriptions of activities, research and evaluations were subjective, uncertain and imprecise. The method used in this research was the service quality approach combined with fuzzy theory so that customer perceptions and expectations could be accurately measured. The gap value between the perception and expectation of each service quality dimension was -11.54 for the tangible dimension, -6.06 for the reliability dimension, -9.73 for the responsiveness dimension, -4.54 for the assurance dimension, and -6.63 for the empathy dimension. The largest gap occurred in the tangible dimension. On average, the quality of educational services still needed improvement, as the gap between perceptions and expectations for each dimension was 7.69. Meanwhile, the smallest gap was in the assurance dimension with a gap score of -4.54.

**Keywords: Quality, fuzzy Serqual, Education Services, Satisfaction**





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality* (studi kasus SMK Delima Nusantara Medan).”** Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana Strata-I Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna kesempurnaan skripsi ini. Dalam Proses penyusunan skripsi ini, penulis dapat menyelesaikannya karena adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terlihat langsung maupun tidak langsung dalam meluangkan waktu dan pikiran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

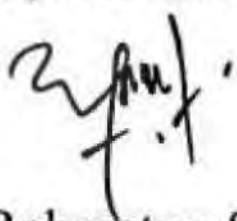
1. Kedua orang tua saya, terutama alm ayah saya karena telah mendukung, membiayai dan memberi saya semangat untuk segera menyelesaikan perkuliahan saya. Penyelesaian skripsi ini adalah wujud rasa hormat, cinta, dan terima kasih penulis kepada kedua orang tua.
2. Bapak Prof. Dr. Dandan Ramdan, M.Eng, M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Eng. Supriatno, ST, MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
4. Ibu Nukhe Andri Silviana, ST, MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.



5. Bapak Sutrisno, ST, MT., selaku Dosen Pembimbing
6. Seluruh Dosen Program Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area yang telah memberikan pengetahuannya ketika mengajar mata kuliah dengan ikhlas kepada penulis.
7. Ibu Roslinawat Gultom S.Kep, selaku kepala sekolah SMK Delima Nusantara Medan.
8. Seluruh staff pegawai di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
9. Kakak, adik dan abang ipar yang telah memberikan dukungan materil dan doa kepada penulis.
10. Seluruh teman – teman yang mendukung dan memberi semangat kepada penulis.

Penulis berharap semoga Allah Yang Maha Esa dapat membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk rekan-rekan dan pembaca sekalian.

Medan, Juni 2023

  
Dinda Rahmatun Sari



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengendalian Kualitas .....	7
2.1.1 Defenisi Kualitas .....	7
2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.3 Dimensi Kualitas .....	9
2.2 Serqual (Service Quality).....	12
2.3 Pengambilan Keputusan.....	13



2.3.1	Pengertian Pengambilan Keputusan.....	14
2.3.2	Proses Pengambilan Keputusan .....	14
2.4	Pendekatan Pengambilan Keputusan .....	15
2.5	Hubungan Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	16
2.6	Uji Validitas .....	17
2.7	Uji Reliabilitas .....	18
2.8	Metode <i>Fuzzy Service Quality</i> .....	18
2.9	Pelayanan Pendidikan .....	20
2.9.1	Pendidikan Sebagai Kaitannya Dengan Perkembang Sumber Daya Manusia (SDM).....	20
2.9.2	Manajemen Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Bagi Publik.....	22
2.10	Penelitian Terdahulu .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1	Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	31
3.1.1	Lokasi Penelitian.....	31
3.1.2	Jadwal Penelitian.....	31
3.2	Sumber Data .....	31
3.3	Variabel Penelitian .....	31
3.3.1	Variabel Independen .....	32
3.3.2	Variabel Dependen .....	32
3.4	Kerang Berfikir .....	33
3.5	Defenisi Operasional .....	33
3.6	Pengumpulan Data .....	34
3.7	Tahap Penelitian.....	36
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
4.1	Populasi .....	42



4.2 Uji Validitas .....	42
4.3 Uji Reliabilitas .....	49
4.4 Pengolahan Data <i>Fuzzy Serqual</i> .....	49
4.5 <i>Fuzzyfikasi Dan Defuzzyfikasi</i> .....	52
4.6 Gap Service Quality .....	58
4.6.1 Perhitungan Nilai Gap Service Quality Per Atribut .....	58
4.6.2 Analisis Perhitungan Nilai Gap Service Quality Per Atribut .....	61
4.7 Perhitungan Nilai Gap Fuzzy Service Quality Per Dimensi .....	64
4.7.1 Diagram Pareto .....	64
4.7.2 Nilai Gap Service Quality Per Dimensi .....	69
4.8 Diagram sebab- akibat (fishbone) .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>76</b>



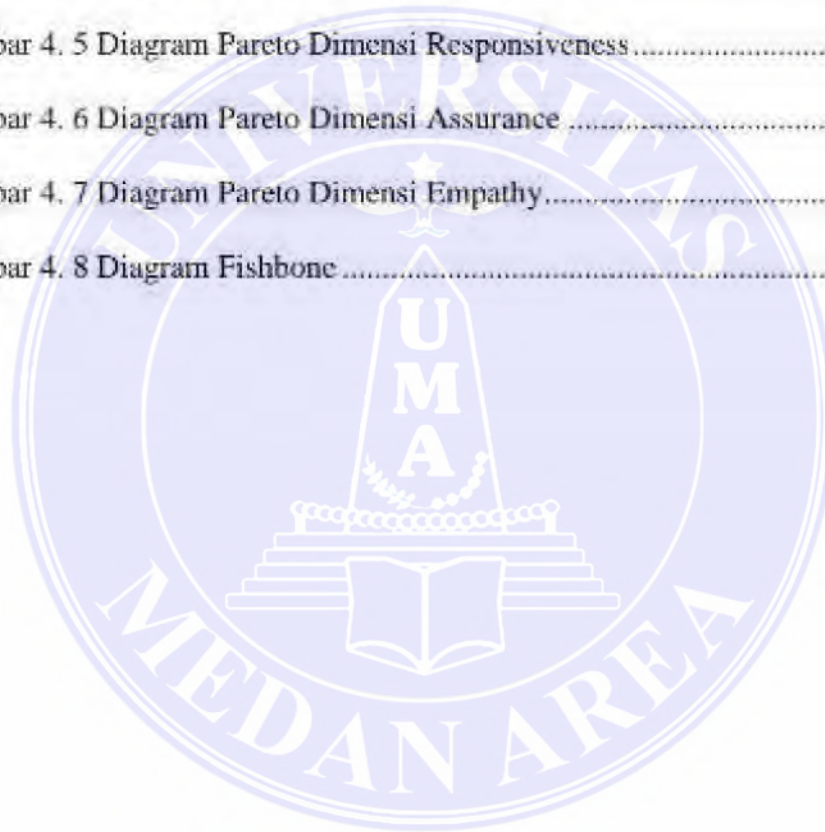
## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	30
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Penelitian.....	34
Tabel 4. 1 Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	43
Tabel 4. 2 Uji Validitas Tingkat Kinerja (Lanjutan).....	44
Tabel 4. 3 Uji Validitas Tingkat Kinerja (Lanjutan).....	45
Tabel 4. 4 Uji Validitas Tingkat Harapan .....	46
Tabel 4. 5 Uji Validitas Tingkat Harapan (Lanjutan) .....	47
Tabel 4. 6 Uji Validitas Tingkat Harapan (Lanjutan) .....	48
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 8 Membership Function Untuk Variabel Persepsi .....	50
Tabel 4. 9 Membership Function Untuk Variabel Harapan .....	51
Tabel 4. 10 Hasil Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Kinerja Dan Defuzzyfikasi ....	54
Tabel 4. 11 Hasil Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Kinerja Dan Defuzzyfikasi (Lanjutan).....	55
Tabel 4. 12 Hasil Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Harapan Dan Defuzzyfikasi ...	57
Tabel 4. 13 Hasil Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Harapan Dan Defuzzyfikasi (Lanjutan).....	58
Tabel 4. 14 Perhitungan Gap Per Atribut.....	59
Tabel 4. 15 Perhitungan Gap Per Atribut (Lanjutan).....	60
Tabel 4. 16 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Per Item.....	62
Tabel 4. 17Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Per Item (Lanjutan).....	63
Tabel 4. 18 Analisis Perhitungan Nilai Gap Tangible .....	64
Tabel 4. 19 Analisis Perhitungan Nilai Gap Reliability.....	65
Tabel 4. 20 Analisis Perhitungan Nilai Gap Responsiveness .....	66
Tabel 4. 21 Analisis Perhitungan Nilai Gap Assurance .....	67
Tabel 4. 22 Analisis Perhitungan Nilai Gap Empathy.....	68
Tabel 4. 23 Perhitungan Gap Per Dimensi.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik PPBD (Penerimaan Peserta Didik Baru) .....	3
Gambar 2. 1 Model Service Quality .....	13
Gambar 4. 1 Diagram Membership Function Variabel Linguistik Persepsi .....	51
Gambar 4. 2 Diagram Membership Function Variabel Linguistik Harapan .....	52
Gambar 4. 3 Diagram Pareto Dimensi Tangible .....	65
Gambar 4. 4 Diagram Pareto Dimensi Reliability .....	66
Gambar 4. 5 Diagram Pareto Dimensi Responsiveness .....	67
Gambar 4. 6 Diagram Pareto Dimensi Assurance .....	68
Gambar 4. 7 Diagram Pareto Dimensi Empathy .....	69
Gambar 4. 8 Diagram Fishbone .....	71





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini penyedia jasa layanan terlibat dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, dimana setiap penyedia jasa layanan harus menyediakan pelayanan yang optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mampu menghadapi kompetitor penyedia jasa yang homogen dibidangnya.

Pemberian jasa layanan yang optimal merupakan salah satu faktor tinggi rendahnya konsumen yang datang dalam menggunakan jasa tersebut. Salah satu contoh bidang penyedia jasa layanan dalam bidang pendidikan adalah sekolah. Sekolah merupakan tempat formal untuk menempuh pendidikan. Di dalam sekolah ada beberapa unsur penting, yaitu guru sebagai pengajar dan pendidik, serta siswa sebagai murid yang sedang menimba ilmu, instrumen pembelajaran, dan juga manajemen sekolah. Persaingan di dalam dunia pendidikan ini semakin ketat, khususnya Sekolah Swasta. Dimana bukan hanya sekolah swasta lainnya saja yang menjadi pesaing tetapi juga sekolah negeri maupun pesantren. Hal ini menuntut sekolah swasta untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas jasa pendidikan yang ditawarkan. Oleh karena itu sekolah swasta di Indonesia perlu untuk secara aktif mengawasi, dan mengevaluasi kualitas jasa dan berkomitmen terhadap perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan (Rajagukguk, 2022).

Sekolah sebagai penyedia jasa dituntut untuk mengidentifikasi para siswa/i-nya beserta kebutuhannya untuk menciptakan sebuah kepuasan. Sekolah harus memberikan pelayanan (*service quality*) yang berkualitas kepada siswa/i dengan



atribut : (1) bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; dan (5) empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen (Prasiwi, 2023).

SMK Delima Nusantara Medan merupakan salah satu sekolah swasta di Kota Medan berupaya meningkatkan kualitas jasa demi memenuhi harapan siswa/i terhadap pelayanan jasa pendidikan. Dari survey dan wawancara yang dilakukan kepada siswa/i, banyak siswa/i merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan sekolah yang meliputi ruang belajar yang kurang nyaman, kurangnya koleksi buku di perpustakaan, ruang praktek yang kurang lengkap, sekolah dan guru kurang menanggapi keluhan siswa/i-nya, kurangnya terjaganya kebersihan toilet, lambatnya pelayanan administrasi, ketersediaan lahan parkir yang kurang aman dan kurangnya fasilitas internet.

Ketidakpuasan siswa/i memberi dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas jasa yang diberikan SMK Delima Nusantara Medan, sehingga menyebabkan kurangnya calon peserta didik yang mendaftar di SMK Delima Nusantara Medan. Penurunan jumlah siswa/i tersebut dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 1. 1 Grafik PPBD (Penerimaan Peserta Didik Baru)

Pihak manajemen SMK Delima Nusantara Medan ingin mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan selama ini untuk memperbaiki keluhan siswa/i-nya. Maka analisis tentang tingkat kepuasan terhadap pelayanan jasa pendidikan perlu dilakukan agar diperoleh pemahaman tentang sejauh mana kepuasan siswa/i terhadap pelayanan jasa di SMK Delima Nusantara Medan dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian ini adalah bagaimana mengetahui kualitas pelayanan di SMK Delima Nusantara Medan terhadap kepuasan siswa/i.

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan dan asumsi pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan dilakukan dengan menyebar kusioner kepada siswa/i SMK Delima Nusantara Medan.



2. Instrument yang digunakan dalam kusioner tersusun dari lima dimensi *Service Quality* yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, empathy, assurance*.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan nilai siswa/i di SMK Delima Nusantara Medan dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty)*.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

##### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat mendewasakan pikiran mahasiswa untuk melaksanakan setiap perolehan dan pemecahan masalah yang ada di masyarakat dan lingkungan sekolah. Penelitian ini digunakan sebagai implementasi dari penerapan teori-teori yang sebelumnya telah didapat selama kegiatan belajar-mengajar.

##### 2. Bagi Sekolah

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

### 3. Bagi Universitas

Hasil penelitian dapat menjadi sumber referensi tambahan dalam bidang akademik dan menjalin hubungan kerja sama antara sekolah dengan universitas.

#### 1.6 Sistematika Penelitian

Pada penulisan Tugas Skripsi ini sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

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

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

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

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

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

##### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

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



## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

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

## **DAFTAR PUSTAKA**

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

## **LAMPIRAN**

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

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengendalian Kualitas**

Menurut Bonar & Lutfi pengendalian kualitas adalah suatu Teknik dan aktivitas/ tindakan yang terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen (Shiyamy, 2021).

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

Kata Kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang brhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Defenisi lain juga menjelaskan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas playanan menjadi suatu keharusan untuk dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan (Febriana, 2016).

##### **2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen**

Menurut fatihudin kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indicator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah



perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima). Dalam buku teks standar marketing management yang ditulis oleh Kotler & Keller dalam buku Tjiptono (2019:378) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Untuk mengetahui masalah kepuasan konsumen tentang kualitas pelayanan yang akan diterima oleh konsumen terlebih dahulu harus didapat suatu pengertian mengenai arti kepuasan itu sendiri. Kepuasan merupakan suatu respon reaksi atau emosi seseorang terhadap sesuatu hal. Kepuasan konsumen merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Kebutuhan dasar ini muncul karena adanya dorongan-dorongan tertentu yang harus disalurkan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut tidak disalurkan maka akan muncul rasa tidak puas. Seiring dengan kemajuan perkembangan teknologi, tuntutan konsumen akan layanan yang berkualitas semakin meningkat. Dahulu konsumen membeli suatu produk atau jasa hanya berdasar pada kebutuhan saja. Sekarang ini konsumen lebih bersifat menuntut serta lebih memperhatikan masalah kualitas sehingga kepuasan pribadi menjadi semacam kebutuhan yang selalu ingin dipenuhi. Kondisi seperti itu menyebabkan produsen berusaha mendekati konsumen. Kepuasan konsumen dapat disimpulkan sebagai suatu perasaan positif atau menyenangkan yang diperoleh seseorang terhadap jasa yang telah dibelinya setelah membandingkan harapan dengan kenyataan yang diberikan jasa tersebut (Ramadani, 2022).

Adanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat. di

antaranya:

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

### 2.1.3 Dimensi Kualitas

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

1. Produksi layanan memerlukan tingkatan "*customization* atau *individual customer*" yang lebih tinggi dibanding manufaktur. Dalam manufaktur sasarannya adalah keseragaman. Dokter, ahli hukum, personal penjualanasuransi, dan pelayanan restoran harus menyesuaikan layanan mereka terhadap konsumen individual.
2. Output sistem layanan tidak berwujud, sedangkan manufaktur berwujud. Kualitas produk manufaktur dapat diukur berdasar spesifikasi disain, sedangkan kualitas layanan pengukurannya subyektif menurut pandangan konsumen, dikaitkan dengan harapan dan pengalaman mereka.



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

Ada beberapa dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu industri jasa. Kualitas layanan dapat dilihat dari 10 dimensi, yaitu (Kusyana & Pratiwi, 2019):

1. *Communication*, yaitu penggunaan bahasa komunikasi yang bisa dipahami konsumen.
2. *Credibility*, yaitu kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan.
3. *security*, yaitu keamanan konsumen, bebas resiko, bahaya, dan keraguguan.
4. *Knowing the customer*, yaitu pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan dan harapan konsumen.
5. *Tangibles*, yaitu dalam memberi layanan harus ada standar pengukurannya.
6. *Reliability*, yaitu konsistensi penyedia layanan dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji.

7. *Responsiveness*, yaitu kemauan dan kesediaan penyedia layanan dalam memberi layanan.
8. *Competence*, yaitu kemampuan atau keahlian penyedia layanan dalam memberikan layanan.
9. *Access*, yaitu kemampuan pendekatan dan kemudahan penyedia layanan untuk bisa dihubungi oleh konsumen.
10. *Courtesy*, yaitu kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keadilan penyedia layanan ketika berhubungan dengan konsumen.

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

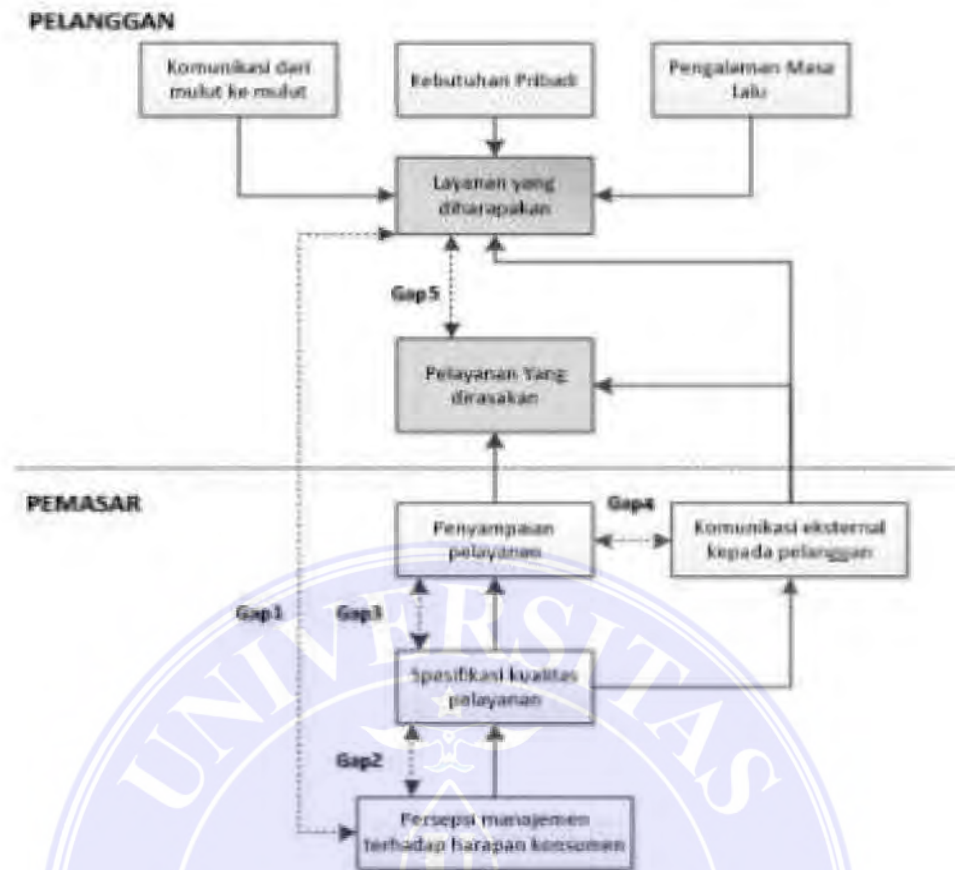
1. *Tangibles* (berwujud), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan serta memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
5. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.



## 2.2 Serqual (Service Quality)

Metode *serqual* adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur pelayanan mutu. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diterapkan/ dilaksanakan dalam organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Metode serqual dikembangkan untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah. Metode Serqual ini dikembangkan oleh pakar dari kualitas jasa A.Parasuraman, Valarie A. Zeithml dan Leonard L Berry pada tahun 1985. Menurut Parasuraman, et.al, 5 Gap yang menyebabkan kesenjangan yaitu (Wati & Riana, 2016):

1. Gap 1, yaitu perbedaan antara harapan pelanggan terhadap persepsi manajemen.
2. Gap 2, yaitu perbedaan antara persepsi manajemen terhadap spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap 3, yaitu perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa terhadap penyampaian jasa.
4. Gap 4, yaitu perbedaan antara penyampaian jasa terhadap komunikasi eksternal.
5. Gap 5, yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang layanan yang disampaikan.



Gambar 2.1 Model Service Quality

Gambar diatas menunjukkan posisi lima gap, metode *fuzzy Serqual* menitik beratkan pada gap yang kelima. Metode *serqual* dikembangkan untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah. *Service Quality* atau Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

### 2.3 Pengambilan Keputusan

Membuat keputusan merupakan bagian dari kehidupan kita sehari-hari baik secara individu ataupun secara kelompok, terutama dalam suatu organisasi. Pengambilan keputusan mempunyai arti penting bagi maju atau mundurnyasuatu organisasi. Pengambilan keputusan yang tepat akan menghasilkan suatu perubahan



terhadap organisasi ke arah yang lebih baik, namun sebaliknya pengambilan keputusan yang salah akan berdampak buruk pada roda organisasi dan administrasinya,

### 2.3.1 Pengertian Pengambilan Keputusan

Pengertian Pengambilan Keputusan Menurut Beberapa Ahli yaitu (Hafizhudin & Afriansyah, 2019) :

1. Definisi pengambilan keputusan menurut Suharnan ialah proses memilih atau menentukan berbagai kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti.
2. Definisi pengambilan keputusan menurut Baron dan Byrne ialah suatu proses melalui kombinasi individu atau kelompok dan mengintegrasikan informasi yang ada dengan tujuan memilih satu dari berbagai kemungkinan tindakan.
3. Definisi pengambilan keputusan menurut Simon ialah suatu bentuk pemilihan dari berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih yang prosesnya melalui mekanisme tertentu dengan harapan akan menghasilkan suatu keputusan yang terbaik.
4. Definisi pengambilan keputusan menurut Terry pemilihan alternatif perilaku dari dua alternatif atau lebih tindakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi melalui pemilihan satu diantara alternatif-alternatif yang memungkinkan.

### 2.3.2 Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan menurut Simon ada 4 fase, yaitu (Hafizhudin & Afriansyah, 2019):

### 1. *Intelligence*

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

### 2. *Design*

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

### 3. *Choice*

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

### 4. *Implementation*

Tahap implementasi adalah tahap pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil. Pada tahap ini perlu disusun serangkaian tindakan yang terencana, sehingga hasil keputusan dapat dipantau dan disesuaikan apabila diperlukan perbaikan.

## 2.4 Pendekatan Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dapat membuat keputusan dengan menggunakan satu atau beberapa pertimbangan berikut yaitu (Hafizhudin & Afriansyah, 2019):

#### a. Fakta

Seseorang pengambil keputusan yang selalu bekerja secara sistematis akan mengumpulkan semua fakta mengenai satu masalah dan hasilnya ialah kemungkinan keputusan akan lahir dengan sendirinya. Artinya fakta itulah yang



akan memberi petunjuk keputusan apa yang akan diambil. Namun sebenarnya tidak semudah itu. Masalahnya, fakta yang ada tidak selamanya jelas dan lengkap. Bisa saja dua fakta melahirkan keputusan yang bertentangan pada saat pengambil keputusan harus mencari jalan keluar yang lain.

#### b. Pengalaman

Seseorang pengambil keputusan harus dapat memutuskan pertimbangan pengambilan keputusan berdasarkan pengalamannya. Seseorang pengambil keputusan yang sudah menimba banyak pengalaman tentu lebih matang dalam membuat keputusan dari pada pengambil keputusan yang sama sekali belum mempunyai pengalaman apa-apa. Namun, perlu diperhatikan bahwa peristiwa-peristiwa yang lampau tidak akan pernah sama dengan peristiwa-peristiwa pada saat ini. Oleh sebab itu, penyesuaian terhadap pengalaman seorang pengambil keputusan senantiasa diperlukan.

### 2.5 Hubungan Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

*"Product and service quality, customer satisfaction, and company profitability are intimately connected. Higher levels of quality result in higher levels of customer satisfaction, which support higher prices and often lower costs".* Yang berarti produk dan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan berhubungan erat. Semakin tinggi hasil kepuasan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, dimana membantu tingginya harga dan pengurangan pengeluaran (Rizky, 2020).

Melalui edukasi ini diharapkan pelanggan mampu memahami pelayanan yang diberikan dan menghindari kemungkinan kekecewaan di kemudian hari yang disebabkan oleh melonjaknya ekspektasi pelanggan yang berdampak negatif.

Banyak akademis dan peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi dan interaksi yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas jasa merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka Panjang. Salah satu kemungkinan hubungan yang banyak.

## 2.6 Uji Validitas

Validitas adalah suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Jadi dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin mengenai sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Suatu instrumen ukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila instrumen ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan makna dan tujuan pengukuran tersebut. Jika peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data penelitian maka butir-butir yang disusun pada kuisisioner tersebut merupakan instrumen (alat) ukur yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian (Rajagukguk, 2022).

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

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi product momen

X = skor tiap pertanyaan / item

Y = skor total

N = jumlah responden



## 2.7 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah hasil istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran pada gejala yang sama diulang dua kali atau lebih. Dengan kata lain reliabilitas adalah gejala indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Jika nilai  $\alpha > R$  maka dianggap reliabel. Reliabilitas dapat diperoleh dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu (Rajagukguk, 2022) :

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

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas kuesioner

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

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

$\sigma_t^2$  = variansi

## 2.8 Metode *Fuzzy Service Quality*

Teori logika *fuzzy* memberikan sarana untuk mempresentasikan ketidakpastian dan merupakan alat yang sangat bagus untuk permodelan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran. Logika *fuzzy* menyediakan cara sederhana untuk menggambarkan kesimpulan pasti dari informasi yang ambigu, samar-samar, atau tidak tepat. Professor Lofti a. zadeh adalah guru besar pada *university of California* yang merupakan pencetus sekaligus yang memassarkan ide tentang cara mekanisme pengolahan atau manajemen ketidakpastian yang kemudian dikenal dengan logika *fuzzy*. Dalam mengidentifikasi persepsi dan harapan pelanggan menggunakan

variabel linguistik seperti sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Sifat kebenaran yang dikandung dalam variabel linguistik ini tidak tegas, oleh karena itu diperlukan teori *fuzzy* untuk mengubah nilai variabel linguistik menjadi variabel numerik. Tahapan pada *fuzzy* adalah sebagai berikut (Ligoresi & Mola, 2017):

1. Tahap menentukan himpunan *fuzzy* untuk variabel linguistik dan skala pengukuran.
2. Tahap *fuzzyfikasi* adalah tahap untuk pembentukan *triangular fuzzy number* nilai persepsi dan nilai harapan pelanggan. Pada proses perhitungan *fuzzyfikasi* dilakukan dengan menggunakan rumus *overall effectiveness measure* (oem) yang menghasilkan nilai batas bawah (a), nilai batas tengah (b), dan nilai batas atas (c) untuk variabel fuzzynya, rumusan *overall effectiveness measure* (oem) untuk tahap *fuzzyfikasi* adalah sebagai berikut:

$$a = \frac{(a_{j1} \times n_{j1}) + (a_{j2} \times n_{j2}) + \dots + (a_{ji} \times n_{ji})}{(a_{j1} + a_{j2} + \dots + a_{ji})}$$

$$b = \frac{(b_{j1} \times n_{j1}) + (b_{j2} \times n_{j2}) + \dots + (b_{ji} \times n_{ji})}{(b_{j1} + b_{j2} + \dots + b_{ji})}$$

$$c = \frac{(c_{j1} \times n_{j1}) + (c_{j2} \times n_{j2}) + \dots + (c_{ji} \times n_{ji})}{(c_{j1} + c_{j2} + \dots + c_{ji})}$$

Dimana :

a = nilai fuzzyfikasi batas bawah

b = nilai fuzzyfikasi batas tengah

c = nilai fuzzyfikasi batas atas

n = jumlah responden

i = kriteria (1, 2, 3, ...,k)



$j$  = variabel linguistik

3. Tahap *defuzzyfikasi* adalah tahap untuk mendapatkan nilai tunggal yang representatif. Pada proses ini, nilai *fuzzyfikasi* akan ditegaskan dengan proses perhitungan *defuzzyfikasi* akan menjadi inputan untuk penilaian persepsi dan harapan pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan rumus *arithmetic mean* adalah sebagai berikut :

$$\text{Defuzzyfikasi} = \frac{a + b + c}{3}$$

Dimana :

$a$  = nilai fuzzyfikasi batas bawah

$b$  = nilai fuzzyfikasi batas tengah

$c$  = nilai fuzzyfikasi batas atas

## 2.9 Pelayanan Pendidikan

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

### 2.9.1 Pendidikan Sebagai Kaitannya Dengan Perkembang Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu negara dijalankan dengan memakai berbagai cara dan salah satu cara yang paling penting adalah melalui pendidikan jalur formal, yaitu mulai dari sekolah dasar, sekolah menengah

sampai perguruan tinggi. Disamping itu bisa melalui kursus-kursus/pelatihan keaktifan dalam organisasi, baik politik, sosial dan agama dan terakhir dalam pengembangan sumber daya manusia dapat secara mandiri atau otodidak (Suwartini, 2017).

Konsep sumber daya manusia akan memiliki berbagai macam tujuan yang ingin dicapai tergantung bidang apa yang menjadi perhatian namun ada satu hal yang menjadi dasar yakni pendidikan selalu berperan dalam berbagai hal tersebut. Pengembangan pendidikan dalam kaitannya sebagai sarana pembentuk manusia yang profesional, terdapat beberapa landasan yang harus dipenuhi, diantaranya (Irianto, 2017):

- 1) Pendidikan adalah pembentuk manusia yang potensial sehingga dana yang dikucurkan di dunia pendidikan merupakan investasi
- 2) Pendidikan merupakan fungsi pokok dalam pertumbuhan ekonomi, demikian pula sebaliknya, sehingga kedua faktor tersebut tidak dapat dipisahkan.
- 3) Di masa datang akan banyak keanekaragaman perubahan sehingga diperlukan keanekaragaman dalam dunia pendidikan baik jenis dan tingkat serta macamnya.
- 4) Secara alami manusia adalah manusia serba ingin tahu sehingga perlu wadah yang dapat menumbuhkembangkan rasa keingintahuannya yaitu pendidikan.
- 5) Faktor internal dunia pendidikan perlu mengakomodasi faktor eksternal yang mempengaruhi keterkaitan antara dunia pendidikan dan pertumbuhan ekonomi.
- 6) Pengelokasian anggaran di dunia pendidikan perlu perhitungan cermat, sehingga tuduhan ketidakbermanfaatan dunia pendidikan dalam pembangunan



dapat ditepis.

Dalam dunia ekonomi ,pendidikan adalah sebuah kegiatan pelayanan publik yang produknya berupa jasa. Jasa Pendidikan kini telah menjadi suatu kebutuhan wajib bagi manusia dalam rangka pengembangankepribadian, kebutuhan sosial, kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman (Irianto, 2017).

Permintaan jasa pendidikan kini telah memberikan kesempatan untuk membuka lapangan usaha di bidang pendidikan dan hal ini dipengaruhi besar kecilnya pendapatan disposable. Manusia terus berlomba memenuhi rasa keingintahuannya dengan memanfaatkan jasa pendidikan agar terus bisa memperbaiki perkembangannya. Itulah alasan mengapa jasa pendidikan dinamakan barang konsumsi. Pendidikan sebagai investasi dapat dikatakan pendidikan bertujuan untuk memperoleh pendapatan *netto* atau *rate of return* lebih besar di masa mendatang (Irianto, 2017).

### **2.9.2 Manajemen Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Bagi Publik**

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

teknis maupun pelaksanaan dari atas, sekolah dituntut kreatif dalam mengelola organisasinya sendiri (Suparlan, 2022).

Dalam sejarah kebijakan, MBS terlahir dengan nama yang berbeda seperti tata kelola berbasis sekolah (*school-based governance*), manajemen mandiri sekolah (*school self-management*), dan juga *school site management* atau manajemen yang bermarkas di sekolah. Nama-nama tersebut memiliki makna yakni sekolah diharapkan menjadi otonom dalam pelaksanaan, pengelolaan dan penyelenggaraan satuan Pendidikan sekolahnya, bermodal 3M-nya, yakni *man, money* dan *material*. Pada umumnya, pelaksanaan MBS juga menganut teori tentang manajemen. Misalnya, teori *Total Quality Management (TQM)*. Manajemen kualitas secara menyeluruh atau *Total Quality Management (TQM)* menekankan pada fungsi manajemen untuk mencapai tujuan yang diharapkan semua *Stakeholder* atau pemangku kepentingan pendidikan bertanggung jawab secara bersama dalam penyelenggaraan satuan pendidikan di sekolah. Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan lebih populer dengan sebutan istilah *Total Quality Education (TQE)*. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan dalam memposisikan dirinya sebagai institusi jasa. Yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Manajemen pendidikan mutu terpadu berlandaskan pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*eksternal customer*). Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan itu sendiri, misalkan manajer, guru, staff dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang termasuk pelanggan luar adalah



masyarakat, pemerintah dan dunia industri .

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

Beranjak dari pembahasan tersebut, dalam operasi *Total Quality Management* dalam dunia pendidikan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan, sebagai berikut (Suparlan, 2022):

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

Pelayanan bidang pendidikan, mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal pendidikan dasar di kabupaten/kota dan peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan, dijelaskan segala persyaratan yang harus dilaksanakan sekolah agar mutu pelayanan pendidikan terjamin.

Tim Depdiknas mengemukakan keberhasilan pendidikan di sekolah yang mencakup hal-hal berikut (Winarsih, 2016):

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

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

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

- 1) Standar Isi
- 2) Standar Proses
- 3) Standar Kompetensi Lulusan.
- 4) Standar Pendidik Dan Tenaga Kependidikan



- 5) Standar Sarana Dan Prasarana
- 6) Standar Pengelolaan
- 7) Standar Pembiayaan
- 8) Standar Penilaian Pembiayaan

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

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

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

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

Standar sarana dan prasarana dalam pendidikan seperti gedungsekolah, ruang kelas, halaman sekolah, media pendidikan, alat-alat laboratorium, lemari, papan tulis dan lain-lain penting diperhatikan sebab menunjang kegiatan pembelajaran.

Standar pengelolaan berfungsi untuk memusyawarahkan permasalahan yang ada di sekolah untuk peningkatan mutu pendidikan. Setiap satuan pendidikan

dipimpin oleh kepala satuan. Standar pengelolaan akan bergantung juga pada standar pengelolaan pemerintah daerah lalu pemerintah pusat.

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

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

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

Pendidikan sekolah merupakan subsistem dari system pendidikan nasional tersebut. Dalam subsistem tersebut, beberapa komponen dalam sekolah yaitu (Suparlan, 2022) :

a. Peserta didik atau anak didik, siswa, atau pelajar:



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

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

## 2.10 Penelitian Terdahulu

Penelitian sejenis yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	HASIL
1	Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Program Sarjana Universitas Medan Area Dengan Metode Fuzzy Serqual (Rizky, 2020)	Variabel Independen: a.berwujud (tangible) b.empati (empathy) c.daya tanggap (responsiviness) d. keandalan (reliability) e. jaminan (assurance) Variabel Dependen: Kepuasan pelanggan	Dari Penelitian ini didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada universitas medan area terdapat gap nilai terendah -28,74 dengan pertanyaan kesesuaian fasilitas dengan uang kuliah dan nilai tertinggi dengan nilai -14,68 fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UMA.
2	Analisis Layanan Dengan Metode Quality (Studi Kasus Smp Negeri 4 Sei Lapan Kabupaten Langkat) (Rajagukguk, 2022).	Variabel Independen: a.berwujud (tangible) b.empati (empathy) c.daya tanggap (responsiviness) d. keandalan (reliability) e. jaminan (assurance) Variabel Dependen: Kepuasan siswa/i	Dari penelitian ini didapatkan hasil Nilai gap antara persepsi dan harapan dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi <i>Tangible</i> -12.15, dimensi <i>Reliability</i> -7.66, dimensi <i>Responsive</i> -9.94, dimensi <i>Assurance</i> -5.44 dan dimensi <i>Emphaty</i> -7.87. Gap terbesar terjadi pada dimensi <i>Tangible</i> . Secara rata-rata, kualitas layanan pendidikan masih perlu perbaikan karena gap antara persepsi dan harapan setiap dimensi adalah sebesar -8,61.
3	Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana (Ligoresi & Mola, 2017)	Variabel Independen: a.berwujud (tangible) b.empati (empathy) c.daya tanggap (responsiviness) d. keandalan (reliability) e. jaminan (assurance) Variabel Dependen: Kepuasan mahasiswa	Dari penelitian ini didaptkan hasil dari analisa kepuasan pelayanan berupa nilai GAP atau nilai kesenjangan antara yang dirasakan dengan yang diharapkan mahasiswa. Hasil perhitungan GAP keseluruhan didapatkan nilainya adalah -14.3197, hal ini berarti persepsi mahasiswa lebih kecil dari harapan mahasiswa atau kepuasan pelayanan Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana tidak memuaskan, karena hasil analisa kepuasan pelayanan tidak memuaskan maka sistem memberikan rekomendasi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki pihak jurusan



Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	HASIL
4	Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Siakad Online	Variabel Independen: a.berwujud (tangible) b.empati (empathy) c.daya tanggap (responsiviness) d. keandalan (reliability) e. jaminan (assurance) Variabel Dependen: Kepuasan mahasiswa	Dari penelitian ini didapatkan hasil yaitu: 1.Variabel Tangible berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Terlihat dari hasil fuzzy yang didapat (3,628) menunjukkan pelayanan pada dimensi ini sangat bagus. 2.Variabel Reliability mendapat hasil 3,7037 (tinggi). Hal ini menunjukkan pelayanan pada dimensi ini dirasa sangat bagus oleh mahasiswa. 3.Variabel Responsiveness mendapat hasil tertinggi 3,8991 dari dimensi yang lain, yang artinya pelayanan pada dimensi ini sangat memuaskan. 4.Variabel Assurance mendapat hasil 3,3977, yang artinya berada pada posisi sedang/cukup memuaskan menurut mahasiswa. 5.Variabel Emphaty mendapat hasil 3,4729 yang artinya berada pada posisi sedang atau cukup memuaskan menurut mahasiswa.
5	Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana (Falmon, 2020).	Variabel Independen: a.berwujud (tangible) b.empati (empathy) c.daya tanggap (responsiviness) d. keandalan (reliability) e. jaminan (assurance) Variabel Dependen: Kepuasan mahasiswa	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya dapat diketahui nilai gap keseluruhan untuk pelayanan akademik yaitu -0,341 dan nilai gap keseluruhan untuk pelayanan administrasi adalah -0,141. Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan pada Jurusan Pendidikan Matematika, FKIP, Universitas Nusa Cendana masih rendah sehingga kualitas pelayanan pendidikan perlu ditingkatkan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Dan Jadwal Penelitian**

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

Penelitian ini dilakukan di SMK Delima Nusantara Medan Jalan KL Yos Sudarso Simpang Martubung Km 13,5 Kecamatan Medan Labuhan,

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

Waktu penelitian dilaksanakan mulai pada bulan Februari 2023–Maret 2023.

#### **3.2 Sumber Data**

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

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

Yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian (Rizky, 2020). Data tersebut adalah data penyebaran kuesioner dan wawancara mengenai persepsi dan harapan siswa/i SMK Delima Nusantara Medan.

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

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak manajemen (Rizky, 2020). Data tersebut adalah data mengenai sejarah sekolah, data siswa/i SMK Delima Nusantara Medan, serta struktur organisasinya.

#### **3.3 Variabel Penelitian**

Pengertian variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang



hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Setiawan, 2019).

### 3.3.1 Variabel Independen

Variabel independen ataupun variabel bebas dalam penelitian ini adalah ;

#### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

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

#### 2. *Reliability* (Khandalan)

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

#### 3. *Responsivness* (Daya Tanggap)

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

#### 4. *Assurance* (Jaminan Kepastian)

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

#### 5. *Empathy* (Perhatian)

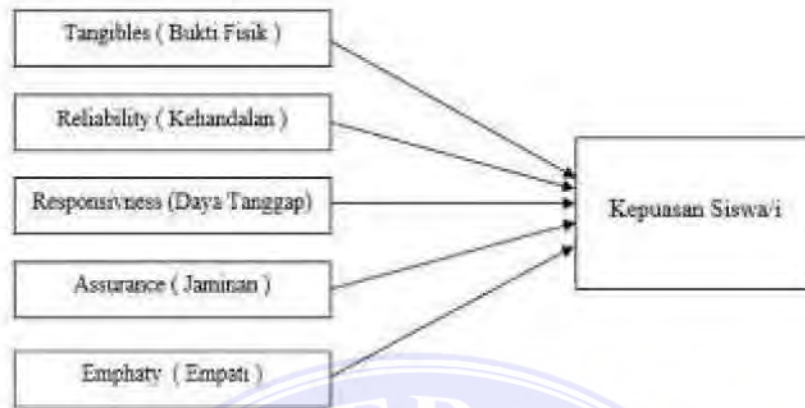
Berarti pihak sekolah memahami masalah para siswa/i dan bertindak demi kepentingan siswa/i serta memberikan perhatian personal kepada para siswa/i dan memiliki jam operasi yang nyaman.

### 3.3.2 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang terikat yang nilainya dipengaruhi variabel lain. Dengan kata lain variabel terikat adalah variabel yang memberikan reaksi/ respon jika dihubungkan dengan variabel bebas, dimana variabel ini diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Adapun variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan siswa/i terhadap pelayanan yang diberikan sekolah dapat memenuhi atau melebihi harapan siswa/i.

### 3.4 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran digambarkan pada gambar 3.1 sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Berfikir

Gambar diatas menunjukkan kelima dimensi metode *fuzzy Serqual*. Metode serqual dikembangkan untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah. *Service Quality* atau Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

### 3.5 Defenisi Operasional

Menurut Zikmund defenisi operasional adalah mendefenisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Zikmund, 2021).



Defenisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel. 3.1

Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Defenisi	Alat Ukur
1	Tangibles (bukti fisik)	Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan sekolah, serta penampilan karyawan.	a) Observasi b) Kusioner c) Wawancara siswa/i
2	Reliability (kehandalan)	Kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan dengan akurat tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.	a) Observasi b) Kusioner c) Wawancara siswa/i
3	Responsiveness (daya tanggap)	Menggambarkan keinginan untuk menolong siswa-siswi dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat.	a) Observasi b) Kusioner c) Pihak manajemen
4	Assurance (jaminan kepastian)	Perilaku pada pihak sekolah mampu menumbuhkan kepercayaan siswa-siswi sehingga menciptakan rasa aman bagi siswa dan siswi.	a) Observasi b) Kusioner c) Pihak manajemen
5	Empathy (perhatian)	Berarti pihak sekolah memahami masalah para siswa/i dan bertindak demi kepentingan siswa/i serta memberikan perhatian personal kepada para siswa/i dan memiliki jam operasional yang nyaman.	a) Observasi b) Kusioner c) Pihak manajemen
6	Kepuasan siswa/i	Pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan siswa/i.	a) Observasi b) Kusioner c) Wawancara siswa/i

### 3.6 Pengumpulan Data

Perancangan Teknik pengumpulan data menunjukkan bagaimana langkah yang diambil untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian yaitu :

#### a. Pengamatan / Observasi

Pengamatan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilapangan. Peneliti melakukan pengamatan langsung di Sekolah SMK Delima Nusantara Medan atau objek yang akan diteliti guna menentukan serta membuat daftar pertanyaan yang akan kitaberikan kepada para konsumen untuk diisi.

b. Kuesioner

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

c. Wawancara

Metode wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak Sekolah berkaitan dengan kualitas layanan fasilitas di SMK Delima Nusantara Medan serta data yang kita perlukan.

d. Studi Pustaka

Hal ini yang bertujuan untuk melakukan atau memperoleh data sebagai data pendukung maupun tambahan dengan memperoleh data dengan cara tidak langsung atau disebut dengan data sekunder yaitu yang bersumber berupa literatur, buku, jurnal, dan informasi dari internet yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan konsumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan

e. Dokumentasi

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

Instrument yang digunakan dalam memperoleh data-data untuk *Fuzzy Servqual* adalah kuesioner. Kuesioner adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap-tiap pertanyaan mempunyai



jawaban-jawaban yang mempunyai makna atau arti dalam menguji hipotesis. Syarat yang harus diperhatikan dalam menyusun suatu pertanyaan antara lain pertanyaan harus jelas dan tegas, disusun dengan urutan yang logis serta harus dimengerti oleh orang lain.

### 3.7 Tahap Penelitian

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

#### 1. Pengambilan data dengan kuesioner

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang dipakai adalah dengan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, memberikan satu persatu kepada responden yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti. Adapun penentuan jumlah responden menggunakan Teknik sampel total yaitu Teknik penentuan sample yang menggunakan semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. (Sugiyono, 2020)

#### 2. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner

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

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien korelasi product momen

$X$  = skor tiap pertanyaan / item

$Y$  = skor total

$N$  = jumlah responden

Sedangkan, uji reliabilitas dapat diperoleh dengan menggunakan rumus *alpha*

*Cronbach*, yaitu :

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

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas kuesioner

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

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

$\sigma_t^2$  = variansi

### 3. Menghitung *Fuzzy Service Quality*

Mendapatkan nilai komposisi dari *fuzzy set* seluruh responden dengan

menggunakan arithmetic mean untuk memperoleh skor bobot rata-rata:

$$a = \frac{(a_{j1} \times n_{j1}) + (a_{j2} \times n_{j2}) + (a_{ji} \times n_{ji})}{(a_{j1} + a_{j2} + \dots + a_{ji})}$$

$$b = \frac{(b_{j1} \times n_{j1}) + (b_{j2} \times n_{j2}) + (b_{ji} \times n_{ji})}{(b_{j1} + b_{j2} + \dots + b_{ji})}$$

$$c = \frac{(c_{j1} \times n_{j1}) + (c_{j2} \times n_{j2}) + (c_{ji} \times n_{ji})}{(c_{j1} + c_{j2} + \dots + c_{ji})}$$



Keterangan :

a = nilai fuzzyfikasi batas bawah

b = nilai fuzzyfikasi batas tengah

c = nilai fuzzyfikasi batas atas

n = jumlah responden

i = kriteria (1,2,3,...,k)

j = variabel linguistic

#### 4. Menghitung Defuzzyfikasi

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

$$\text{defuzzyfikasi} = \frac{a + b + c}{3}$$

Keterangan :

a = nilai fuzzyfikasi batas bawah

b = nilai fuzzyfikasi batas tengah

c = nilai fuzzyfikasi batas atas

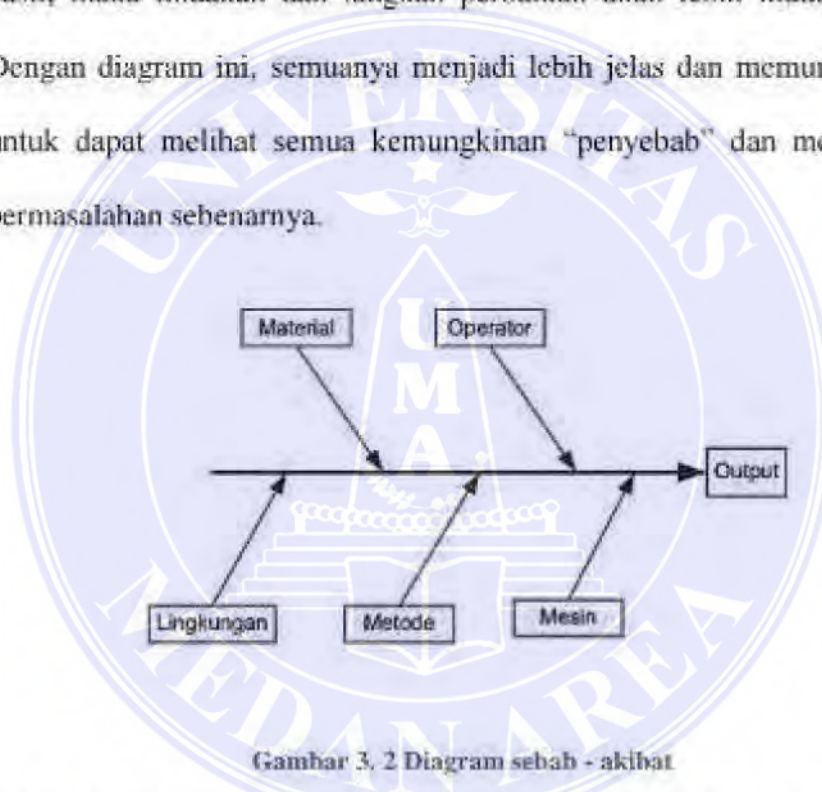
#### 5. Menghitung Nilai Skor GAP *Servqual*

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

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

## 6. Fishbone Diagram Analysis

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



Gambar 3. 2 Diagram sebab - akibat

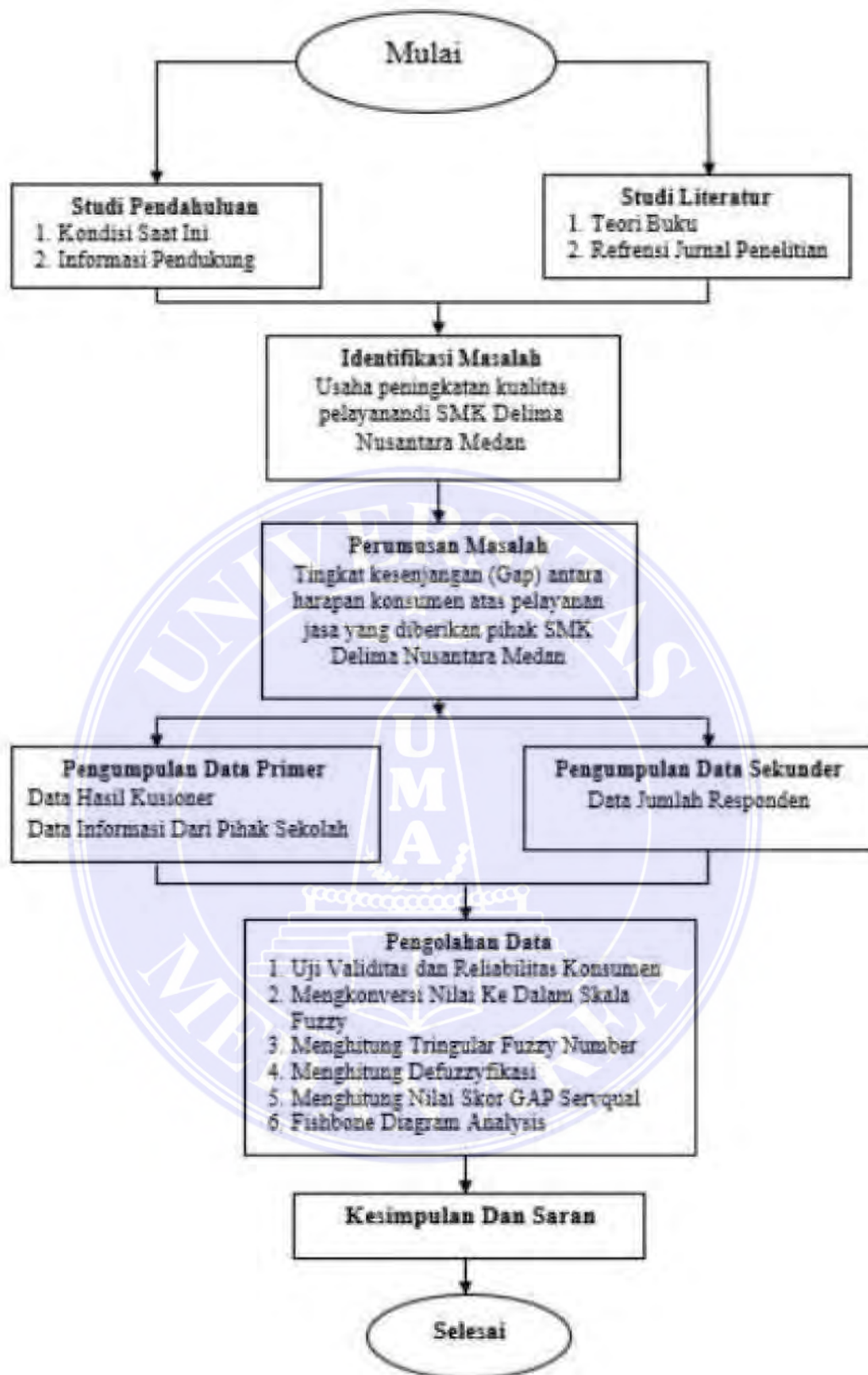
Pada gambar diatas tampak bahwa diagram sebab-akibat, manfaat diagram sebab-akibat yaitu sebagai berikut (Deviana, 2021) :

- I. Dapat menggunakan kondisi sesungguhnya untuk tujuan perbaikan kualitas produk dan jasa lebih efisien dalam penggunaan sumber daya dan dapat mengurangi biaya.



2. Dapat mengurangi dan menghikangkan kondisi yang menyebabkan ketidaksesuaian produk dan jasa keluhan pelanggan.
3. Dapat membuat suatu standarisasi operasi yang ada maupun yang direncanakan.
4. Dapat memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan dengan kegiatan pembuat keputusan dan melakukan tindakan perbaikan.





Gambar 3. 3 Diagram Metodologi Penelitian



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu nilai gap antara persepsi dan harapan dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* -11,54, dimensi *responsiveness* -9,73, dimensi *empathy* -6,63, dimensi *reliability* -6,06 dan dimensi *assurance* -4,54. Gap terbesar terjadi pada dimensi *tangible*. Secara rata-rata, kualitas layanan Pendidikan masih perlu perbaikan karena gap antara persepsi dan harapan setiap dimensi adalah sebesar -8,61. penelitian ini juga menghasilkan temuan bahwa SMK Delima Nusantara Medan belum sepenuhnya memuaskan keinginan siswa-siswi, karena nilai harapan masih lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kinerja. Dimana nilai harapan *tangible* sebesar 74,98 lebih besar dari nilai kinerja 63,44. Nilai harapan *reliability* sebesar 74,91 lebih besar dari kinerja 68,85. Nilai harapan *responsiveness* sebesar 75,18 lebih besar dari kinerja 65,45. Nilai harapan *assurance* sebesar 74,44 lebih besar dari kinerja 69,90. Nilai harapan *empathy* sebesar 75,74 lebih besar dari kinerja 69,12.

#### 5.2 Saran

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

1. Pihak sekolah dapat mempertimbangkan variabel yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pendidikan.

2. Tenaga kependidikan berpengaruh secara signifikan dan berhubungan positif terhadap kepuasan siswa SMK Delima Nusantara Medan. Sekolah hendaknya meningkatkan kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan karena terkadang guru masih kurang mampu menguasai kelas sehingga suasana kelas kurang kondusif untuk kegiatan pembelajaran. Cara yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan pelatihan kepada guru agar dapat meningkatkan kemampuan saat mengajar siswa dan guru mampu menguasai kelas dengan baik.
3. Pada *tangible 2* yaitu tersediannya fasilitas internet / jaringan wifi bagi siswa dan siswi memiliki nilai gap negatif tertinggi, sebaiknya pihak sekolah bisa mengusulkan kepada ketua Yayasan untuk pengadaan jaringan wifi untuk siswa dan siswi di SMK Delima Nusantara Medan dikarenakan dengan adanya sarana dan prasarana jaringan wifi tersebut, maka kesempatan untuk siswa dan guru belajar dengan menggunakan internet lebih menarik dan tidak membuat pembelajaran menjadi bosan karena hanya menggunakan buku saat guru mengajar.



## DAFTAR PUSTAKA

- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Guepedia.
- Deviana, D. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 19–24.
- Falmon, F. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Fraktal: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 1(1), 68–78.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145–168. <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Hafizhudin, R., & Afriansyah, H. (2019). Konsep Dasar Pengambilan Keputusan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 18002017, 1–3. <https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2010/05/16/keputusan-partisipatif/>
- Irianto, H. A. (2017). *Pendidikan sebagai investasi dalam pembangunan suatu bangsa*. Kencana.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan. In *Widya Manajemen* (Vol. 1, Issue 2). <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>
- Ligoresi, R. R., & Mola. (2017). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 5(2), 48–58.
- Ngirfani, M. (2022). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality Untuk Menganalisa Kualitas Layanan. *Indonesian Journal of Computer Science*, 11(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33022/ijcs.v11i2.3032>
- Prasiwi, S. E. (2023). Analisis kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 114–129. <tps://doi.org/10.58192/profit.v2i1.456>
- Rajagukguk, C. M. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality*. Universitas Medan Area.
- Ramadani, N. A. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Dan E-Trust Pengguna Bsi Mobile* [Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta]. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/9034>
- Rizky, M. (2020). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas*

*Pelayanan di Program Sarjana Universitas Medan Area* [Universitas Medan Area]. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/16380>

- Roflin, E., Liberty, I. A., & others. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam penelitian*. Penerbit NEM,
- Setiawan, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v9i2.2819>
- Shiyamy, A. (2021). analisis pengendalian kualitas produk. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(2), 32–45.
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). Alfabeta.
- Suparlan, M. (2022). *Manajemen Berbasis Sekolah: dari Teori sampai dengan Praktik*. Bumi Aksara.
- Suwartini. (2017). Pendidikan karakter dan pembangunan sumber daya manusia keberlanjutan. *Trihayu: Jurnal Pendidikan*, 4(1). <https://doi.org/10.30738/trihayu.v4i1.2119>
- Wati, E., & Riana, D. (2016). Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 7(1), 20–31.
- Winarsih, S. (2016). Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pembiayaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah. *International Conference of Moslem Society*, 124–135. <https://doi.org/10.24090/icms.2016.2409>
- Zikmund, 2017. (2021). Penelitian Kualitatif. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1

### KUSIONER PENELITIAN

Nama :  
Jurusan :  
Kelas :

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

No	Dimensi Kualitas Bukti Fisik (Tangibles)	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
1	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap.										
2	Tersedianya fasilitas internet/jaringan wifi										
3	Toilet yang tersedia bersih dan nyaman										
4	Memiliki Papan tulis, meja, dan kursi yang memadai di kelas.										
5	Sekolah memiliki laboratorium yang luas dan lengkap.										
6	Tersediannya tempat parkir yang aman.										

Dimensi Kualitas		Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
No	Bukti Fisik (Tangibles)	STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
7	Tersedianya lapangan dan prasarana olahraga untuk kegiatan ekstrakurikuler.										
8	Tersediannya tempat ibadah bagi siswa dan siswi.										
9	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas terjaga .										
10	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang cukup, sejuk dan nyaman .										

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



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

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



Dimensi Kualitas		Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
No	Kepedulian (Empathy)	STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
1	Guru selalu memberi motivasi kepada siswa/i untuk terus belajar.										
2	Guru memberikan informasi mengenai lomba ,beasiswa, dan sejenisnya.										
3	Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status social dan lainnya.										
4	Tenaga kependidikan ramah dan tanggap dalam melayani siswa/i.										
5	Guru dan sekolah selalu mendengarkan keluh kesah yang siswa/i sampaikan.										
6	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti materi yang diajarkan.										
7	Guru memahami jika siswa tidak bisa hadir ke sekolah karena sakit ataupun izin.										

## Lampiran 2 Rekapitan Jawaban Responden

No	Dimensi Kualitas	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>											
1	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang lengkap.	0	1	16	29	7	0	0	3	45	5
2	Tersedianya fasilitas internet /jaringan wifi	0	13	25	14	1	0	0	0	41	12
3	Toilet yang tersedia bersih dan nyaman	0	0	12	37	4	0	0	4	45	4
4	Memiliki Papan tulis, meja, dan kursi yang memadai di kelas.	0	0	13	32	8	0	0	3	46	4
5	Sekolah memiliki laboratorium yang luas dan lengkap.	0	1	18	22	12	0	0	4	46	3
6	Tersedianya tempat parkir yang aman.	0	0	25	19	9	0	0	4	44	5
7	Tersedianya lapangan dan prasarana olahraga untuk kegiatan ekstrakurikuler.	0	0	26	20	7	0	0	0	49	4
8	Tersedianya tempat ibadah bagi siswa dan siswi.	0	6	29	12	6	0	0	3	48	2
9	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas terjaga .	5	3	31	12	2	0	0	2	50	1
10	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang cukup, sejuk dan nyaman .	1	1	24	23	4	0	0	4	49	0
<b>Kehandalan (Reliability)</b>											
1	Guru selalu hadir tepat waktu	0	0	14	36	3	0	0	4	47	2
2	guru memaparkan materi pelajaran dengan jelas dan mudah dipahami.	0	0	13	32	8	0	0	0	50	3
3	Guru sangat menguasai materi yang disampaikan	0	2	7	37	7	0	0	0	49	4
4	Jadwal pelajaran dijalankan dengan tepat / disiplin.	0	3	8	37	5	0	0	2	50	1
5	Guru mampu membangkitkan motivasi belajar siswa/i	0	1	26	21	5	0	0	4	44	5
6	Guru menggunakan alat pembelajaran (misal: papan tulis, speaker, infocus dll)	0	0	12	37	4	0	0	4	48	1
7	guru memberikan balikan hasil diskusi, tugas, kuis, ujian yang telah dikoreksi.	0	0	22	29	2	0	0	0	50	3



Daya Tanggap (Responsiveness)											
1	Tenaga perpustakaan melayani siswa/i dengan baik.	0	0	29	22	2	0	0	3	50	0
2	Guru membantu siswa/i apabila terdapat masalah akademik.	0	0	38	11	4	0	0	2	49	2
3	Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk menyampaikan tanggapan (misal : bertanya, memberi komentar, saran )	0	0	17	32	4	0	0	1	44	8
4	Semua administrasi dilayani atau dikerjakan dengan cepat	0	1	8	40	4	0	0	4	46	3
5	Guru mampu menjawab pertanyaan siswa/i dengan jelas.	0	0	17	30	6	0	0	0	44	9
6	Guru memberikan penguatan (pujian, penghargaan, sanksi) bagi siswa/i dalam pembelajaran.	0	0	32	13	8	0	0	4	47	2
7	Guru siap melayani siswa/i yang ingin berkonsultasi.	0	0	22	24	7	0	0	2	47	4
Jaminan (Assurance)											
1	Guru bersikap adil terhadap seluruh siswa/i.	0	0	14	27	12	0	0	3	47	3
2	Peraturan sekolah berlaku untuk semua siswa/i.	0	0	18	32	3	0	0	2	48	3
3	Guru memberikan kesempatan pada siswa/i untuk mengikuti ujian susulan jika ia tidak bisa hadir karena sakit atau alasan yang jelas.	0	0	22	21	10	0	0	0	44	9
4	Keamanan lingkungan sekolah terjaga	0	0	10	37	6	0	0	2	49	1
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh guru dalam proses pembelajaran.	0	0	8	35	10	0	0	4	47	2
6	Guru menggunakan power point setiap pelajaran untuk mempermudah pembelajaran.	0	2	22	19	10	0	0	3	48	2
7	Terbina komunikasi yang baik antara siswa/i, kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan.	0	1	15	29	8	0	0	3	47	2

Kepedulian (Empathy)											
1	Guru selalu memberi motivasi kepada siswa/i untuk terus belajar.	0	0	20	26	7	0	0	0	44	9
2	Guru memberikan informasi mengenai lomba ,beasiswa, dan sejenisnya.	0	1	22	29	1	0	0	4	44	5
3	Pelayanan kepada semua siswa/i tanpa memandang status social dan lainnya	0	0	14	26	13	0	0	3	47	3
4	Tenaga kependidikan ramah dan tanggap dalam melayani siswa/i	0	2	15	22	14	0	0	0	44	9
5	Guru dan sekolah selalu mendengarkan keluhan kesah yang siswa/i sampaikan	1	1	23	25	3	0	0	0	44	9
6	Guru memberikan perhatian kepada siswa yang belum mengerti materi yang diajarkan.	0	1	17	28	7	0	0	3	48	1
7	Guru memahami jika siswa tidak bisa hadir ke sekolah karena sakit ataupun izin.	0	0	7	26	20	0	0	2	48	3