

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN
SISWA DI SMK SWASTA T. AMIR HAMZAH INDRAPURA**

TESIS

*Diajukan Untuk Memperoleh Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M)
Dalam Bidang Ilmu Program Pascasarjana*

OLEH
DIAN SYAHFITRI
2420030023



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

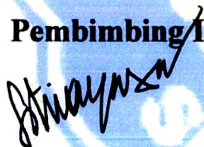
PENGESAHAN TESIS

Nama : Dian Syahfitri
Nomor Pokok Mahasiswa : 2420030023
Prodi/Konsentrasi : Magister Manajemen / Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SISWA DI SMK SWASTA T. AMIR HAMZAH INDRAPURA**

Pengesahan Tesis
Medan, 13 April 2026

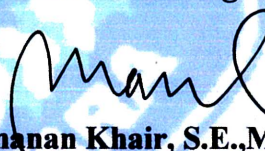
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Assoc. Prof. Ir. Satria Tirtayasa, M.M., Ph.D

Pembimbing II



Hazmanan Khair, S.E., M.B.A., Ph.D

Diketahui

Direktur

Prof. Dr. Triono Eddy, S.H., M.Hum

Ketua Program Studi

Prof. Dr. Fajar Pasaribu, S.E., M.Si

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SISWA
DI SMK SWASTA T. AMIR HAMZAH INDRAPURA**

DIAN SYAHFTRI

NPM :2420030023

Program Studi : Magister Manajemen

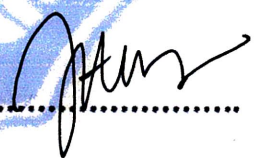
Tesis ini telah Dipertahankan di Hadapan Penguji yang Dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis pada Hari Senin, 13 April 2026

Komisi Penguji

1. Dr. Bahril Datuk S. S.E., M.M, QIA


1.....

2. Dr. Muhammad Irfan Nasution , S.E., M.M


2.....

3. Assoc.Prof.Dr.Drs. Sjahril Effendy P., M.Si,M.A,M.Psi,M.H,MRE,CNLP.


3.....

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SISWA DI SMK SWASTA T. AMIR HAMZAH INDRAPURA

Dengan ini penulis menyatakan bahwa:

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Magister Manajemen Program Pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara benar merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor) baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan tinggi lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komisi Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian - bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang penulis sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 13 April 2026

Penulis,



Dian Syahfitri

NPM : 2420030023

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SISWA DI SMK SWASTA T. AMIR HAMZAH INDRAPURA

**DIAN SYAHFITRI
NPM : 2420030023**

ABSTRAK

Kepuasan siswa merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan pendidikan pada lembaga sekolah, khususnya sekolah menengah kejuruan yang dituntut mampu memberikan layanan akademik dan non-akademik secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelayanan siswa di SMKS T. Amir Hamzah Indrapura serta merumuskan strategi prioritas peningkatan pelayanan berdasarkan persepsi siswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh siswa aktif SMKS T. Amir Hamzah Indrapura, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Teknik analisis data yang digunakan adalah Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan siswa secara keseluruhan dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan siswa berada pada kategori cukup puas, namun masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan, terutama pada aspek daya tanggap, jaminan pelayanan, dan dukungan sekolah terhadap siswa. Berdasarkan analisis IPA, diperoleh beberapa atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan agar kepuasan siswa dapat ditingkatkan secara optimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan serta memperkuat daya saing SMKS T. Amir Hamzah Indrapura di tengah persaingan lembaga pendidikan kejuruan.

Kata Kunci: kepuasan siswa, kualitas pelayanan, SERVQUAL, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION LEVELS WITH SERVICE QUALITY AT SMK SWASTA T. AMIR HAMZAH INDRAPURA

DIAN SYAHFITRI
NPM : 2420030023

ABSTRACT

Student satisfaction is an important indicator in assessing the quality of educational services, particularly in vocational high schools that are required to provide optimal academic and non-academic services. This study aims to analyze the level of student satisfaction with educational services at SMKS T. Amir Hamzah Indrapura and to formulate priority strategies for improving service quality based on students' perceptions. This research employs a quantitative approach using a survey method. The population of this study consists of students of SMKS T. Amir Hamzah Indrapura, with a sample of 100 respondents selected using a sampling technique. Data were collected through questionnaires based on the five dimensions of service quality (SERVQUAL), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data analysis techniques used were the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the overall level of student satisfaction and Importance Performance Analysis (IPA) to determine priority areas for service improvement. The results indicate that the level of student satisfaction falls into the fairly satisfied category; however, several service attributes still require improvement, particularly in responsiveness, assurance, and school support for students. Based on the IPA analysis, several service attributes were identified as top priorities for improvement in order to enhance student satisfaction. This study is expected to serve as an evaluation material for school management in improving the quality of educational services and strengthening the competitiveness of SMKS T. Amir Hamzah Indrapura.

Keywords: *student satisfaction, service quality, SERVQUAL, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhana Wata'ala yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Selanjutnya tidak lupa pula peneliti mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Pascasarjana, untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul peneliti yaitu: **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SISWA DI SMK SWASTA T. AMIR HAMZAH INDRAPURA”**.

Dalam menyelesaikan tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing dan mengarahkan selama penyusunan skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Teristimewa kepada orang tua terima kasih yang telaah tulus mendoakan dan memberikan dorongan moral ataupun material yang tiada henti-hentinya.
2. Kepada keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan selalu memberikan dukungan.
3. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Prof. Dr. Triono Eddy S.H., M.Hum., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Bapak Prof. Dr. Fajar Pasaribu, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Hazmanan Khair, S.E., M.B.A., Ph.D., selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc. Prof. Ir. Satria Tirtayasa, M.M., Ph.D., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan memberi arahan serta meluangkan waktu untuk membimbing dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Hazmanan Khair, S.E., M.B.A., Ph.D., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan memberi arahan serta meluangkan waktu untuk membimbing dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Seluruh Dosen di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan

pengalaman kepada peneliti baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan tesis ini.

10. Berbagai pihak yang turut membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT. membalas segala amal perbuatannya Aamiin.

Besar harapan penulis semoga amal kebaikan kita semua mendapat balasan dari Allah SWT dan disatukan di dalam surganya. *Amin Ya Rabbal'alamin Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Medan, April 2026

Penulis

DIAN SYAHFITRI

NPM: 2420030023

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Konsep Pelayanan.....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan	33
2.3 Kerangka Berpikir	35
2.4 Hipotesis	35
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Definisi Operasional	36
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3.1 Tempat Penelitian	37
3.3.2 Waktu Penelitian.....	37
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5.1 Kuisisioner/Angket.....	40
3.6 Uji Instrumen.....	41
3.6.1 Uji Validitas.....	41
3.6.2 Uji Reliabilitas	42

3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Customer Satisfaction Index (CSI)	42
3.7.2 Importance and Performance Analysis (IPA)	44
BAB 4	46
HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Dekriptif Data	46
4.2 Hasil Uji Persyaratan Analisis	60
4.2.1 Uji Validitas	60
4.2.2 Uji Reliabilitas	64
4.2.3 Hasil Analisis Teknik <i>Importance Performance</i>	66
4.3 Pembahasan	77
4.3.1 Tingkat Kualitas Pelayanan SMKS T Amir Hamzah Indrapura.....	77
4.3.2 Strategi Yang Dapat Diprioritaskan Untuk Meningkatkan Pelayanan di SMKS T Amir Hamzah Indrapura.....	86
BAB 5	87
PENUTUP.....	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian yang Relevan	34
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	36
Tabel 3. 2 Waktu Penelitian	37
Tabel 3. 3 Jumlah Siswa Aktif SMKS T Amir Hamzah Indrapura Tahun 2025 .	38
Tabel 3. 4 Jumlah Alumni SMKS T Amir Hamzah Indrapura	38
Tabel 3. 5 Skala Likert	41
Tabel 3. 6 Kriteria CSI.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Status.....	47
Tabel 4. 4 Butir Pertanyaan A1 (Saya puas dengan kondisi ruang kelas yang bersih, rapi, dan nyaman)	48
Tabel 4. 5 Butir Pertanyaan A2 (Saya puas dengan ketersediaan dan kondisi fasilitas belajar (meja, kursi, papan tulis, LCD /proyektor).....	49
Tabel 4. 6 Butir Pertanyaan A3 (Saya puas dengan fasilitas Laboratorium praktik sesuai dengan jurusan/kompetensi keahlian)	49
Tabel 4. 7 Butir Pertanyaan A4 (Saya puas dengan lingkungan sekolah yang tertata rapi)	50
Tabel 4. 8 Butir Pertanyaan A5 (Saya puas dengan penampilan guru dan staf sekolah yang rapi dan enak dipandang)	50
Tabel 4. 9 Butir Pertanyaan B1 (Saya puas dengan ketepatan guru dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai jadwal)	51
Tabel 4. 10 Butir Pertanyaan B2 (Saya puas dengan kejelasan dan ketepatan informasi akademik yang diberikan sekolah)	51
Tabel 4. 11 Butir Pertanyaan B3 (Saya puas dengan pelayanan administrasi sekolah yang dilakukan secara benar dan akurat)	52
Tabel 4. 12 Butir Pertanyaan B4 (Saya puas dengan konsistensi sekolah dalam menerapkan peraturan kepada seluruh siswa.).....	52
Tabel 4. 13 Butir Pertanyaan B5 (Saya puas dengan pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku.).....	53

Tabel 4. 14 Butir Pertanyaan C1 (Saya puas dengan kesigapan guru dalam membantu kesulitan belajar siswa.)	53
Tabel 4. 15 Butir Pertanyaan C2 (Saya puas dengan kecepatan staf sekolah dalam melayani kebutuhan administrasi).....	54
Tabel 4. 16 Butir Pertanyaan C3 (Saya puas dengan tanggapan sekolah terhadap keluhan atau saran siswa/alumni.).....	54
Tabel 4. 17 Butir Pertanyaan C4 (Saya puas dengan kesediaan guru membantu siswa di luar jam pelajaran).....	55
Tabel 4. 18 Butir Pertanyaan C5 (Saya puas dengan solusi yang diberikan sekolah terhadap permasalahan siswa).....	55
Tabel 4. 19 Butir Pertanyaan D1 (Saya puas dengan adanya jaminan magang di perusahaan)	56
Tabel 4. 20 Butir Pertanyaan D2 (Saya puas dengan adanya jaminan kerjasama dengan industri dan mendapatkan sertifikat)	56
Tabel 4. 21 Butir Pertanyaan D3 (Saya puas dengan informasi sekolah yang disampaikan secara jujur dan dapat dipercaya).....	57
Tabel 4. 22 Butir Pertanyaan D4 (Saya puas dengan kemampuan sekolah dalam membekali siswa untuk dunia kerja atau pendidikan lanjut.)	58
Tabel 4. 23 Butir Pertanyaan E1 (Saya puas karena ketika siswa mengalami masalah akademik guru BP cepat merespon permasalahannya).....	58
Tabel 4. 24 Butir Pertanyaan E2 (Saya puas karena ketika siswa mendapatkan permasalahan guru tidak membedakan).....	59
Tabel 4. 25 Butir Pertanyaan E3 (Saya puas dengan perhatian sekolah kepada alumni terkait informasi kelulusan atau dunia kerja).....	59
Tabel 4. 26 Hasil Uji Validitas Kenyataan (Tangible).....	60
Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas Keandalan (Reability)	61
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (Responsiviness).....	62
Tabel 4. 29 Hasil Uji Validitas Dimensi Jaminan (Assurance)	62
Tabel 4. 30 Hasil Uji Validitas Empati (Empathy)	63
Tabel 4. 31 Dimensi Kenyataan Reliability Statistics.....	64
Tabel 4. 32 Dimensi Keandalan Reliability Statistics.....	65
Tabel 4. 33 Dimensi Daya Tanggap Reliability Statistics	65

Tabel 4. 34 Dimensi Jaminan Reliability Statistics	65
Tabel 4. 35 Dimensi Empati Reliability Statistics	66
Tabel 4. 36 Kriteria Customer Satisfaction Index.....	68
Tabel 4. 37 Perhitungan Indeks Kepuasan Siswa SMKS T Amir Hamzah Indrapura	68
Tabel 4. 38 Hasil Penghitungan Metode IPA.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius.....	45
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Kuadran Kepuasan	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 2 Identitas Responden.....	98
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	99
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	104
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	107
Lampiran 6 Distribusi Jawaban Responden	107
Lampiran 7 Perhitungan Indeks Kepuasan Siswa SMKS T Amir Hamzah Indrapura	113
Lampiran 8 Hasil Penghitungan Metode IPA	115
Lampiran 9 Diagram Kartesius Kuadran Kepuasan.....	117

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan kejuruan di Indonesia memiliki peran strategis dalam menyiapkan sumber daya manusia yang siap pakai dan berdaya saing di pasar kerja. Namun, realitas menunjukkan bahwa lulusan SMK masih menghadapi tantangan besar dalam penyerapan tenaga kerja. Data Badan Pusat Statistik (BPS, 2023) mengungkapkan bahwa tingkat pengangguran terbuka lulusan SMK mencapai 8,6%, tertinggi dibandingkan dengan lulusan jenjang pendidikan lainnya. Hal ini menandakan bahwa pelayanan pendidikan di SMK, baik dari sisi kualitas pembelajaran maupun dukungan non-akademik, belum sepenuhnya menjawab kebutuhan industri maupun harapan siswa sebagai peserta didik.

Dalam perspektif manajemen pendidikan, kepuasan siswa merupakan salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan layanan sekolah. Zeithaml et al. (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan terhadap sejauh mana suatu jasa mampu memenuhi atau melampaui harapan mereka. Dalam konteks sekolah, siswa berperan sebagai pelanggan internal yang berhak memperoleh pelayanan optimal, baik dari segi fasilitas belajar, proses pembelajaran, pelayanan administrasi, hingga dukungan karier setelah lulus. Kotler dan Keller (2016) menambahkan bahwa kualitas layanan yang baik akan menghasilkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan, sedangkan layanan yang buruk justru menimbulkan keluhan, menurunkan motivasi belajar, bahkan berpotensi membuat sekolah kehilangan kepercayaan dari masyarakat.

SMKS T. Amir Hamzah Indrapura sebagai salah satu sekolah menengah kejuruan swasta di Kabupaten Batubara tidak terlepas dari tantangan tersebut. Di

tengah persaingan dengan sekolah lain, baik negeri maupun swasta, sekolah ini dituntut untuk tidak hanya meningkatkan mutu akademik, tetapi juga mengelola kualitas pelayanan pendidikan secara menyeluruh. Pelayanan sekolah yang baik akan membentuk citra positif, meningkatkan kepuasan siswa, serta memperkuat kepercayaan orang tua dan masyarakat. Sebaliknya, jika pelayanan dinilai belum optimal, hal ini dapat berdampak pada turunnya minat calon siswa baru dan melemahnya daya saing sekolah.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan kepada 102 orang maka didapatkan permasalahan di SMKS T. Amir Hamzah Indrapura.



Diagram 1 Prasurvey Kualitas Pelayanan

Pada indikator ini, 51% responden menjawab "Ya" dan 49% menjawab "Tidak". Artinya, mayoritas tipis responden menilai pelayanan sekolah telah memenuhi hak siswa dengan baik, meskipun persentase yang tidak puas juga cukup besar sehingga menunjukkan adanya ruang perbaikan.

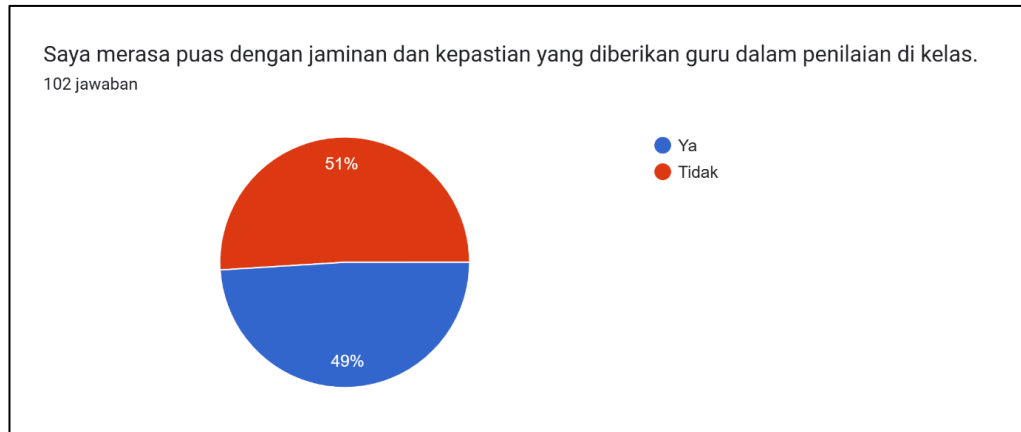


Diagram 2 Prasurvey Kualitas Pelayanan

Diagram menunjukkan bahwa 51% responden menjawab "Tidak" dan 49% menjawab "Ya". Hal ini mengindikasikan bahwa lebih dari separuh responden belum sepenuhnya puas dengan jaminan dan kepastian yang diberikan guru dalam proses penilaian di kelas, meskipun hampir separuh lainnya sudah merasa puas.

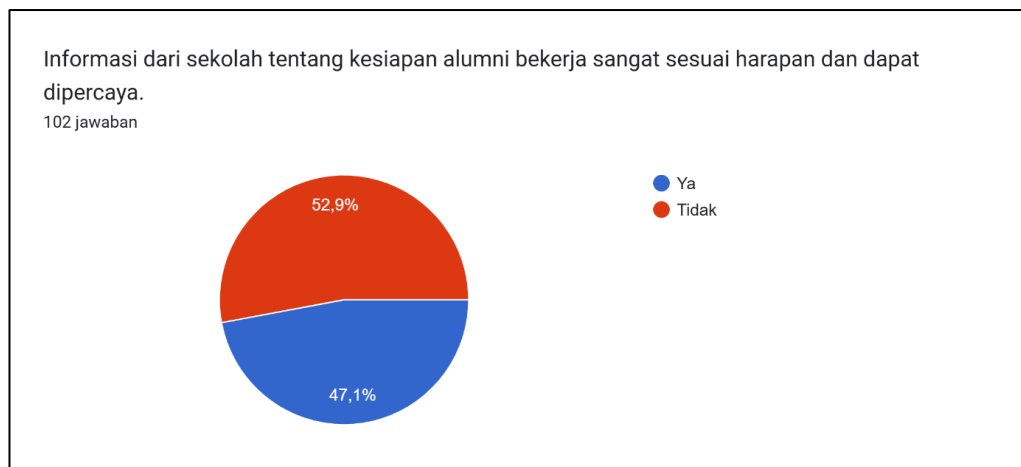


Diagram 3 Prasurvey Kualitas Pelayanan

Hasil menunjukkan 52,9% responden menjawab "Tidak" dan 47,1% menjawab "Ya". Data ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden masih meragukan atau belum sepenuhnya percaya terhadap informasi kesiapan alumni bekerja, meskipun hampir separuh responden menilai informasi tersebut sesuai harapan.



Diagram 4 Prasurvey Kualitas pelayanan

Selanjutnya, terkait kesesuaian citra sekolah dengan harapan responden, hasilnya relatif seimbang. Sebanyak 52% responden menilai citra sekolah sangat sesuai harapan dan mencerminkan kualitas pelayanan serta pembelajaran yang diberikan, sementara 48% merasa citra tersebut belum sepenuhnya sesuai. Temuan ini menandakan bahwa meskipun mayoritas memiliki pandangan positif, diperlukan upaya peningkatan kualitas agar kesesuaian harapan semakin merata di semua kalangan.

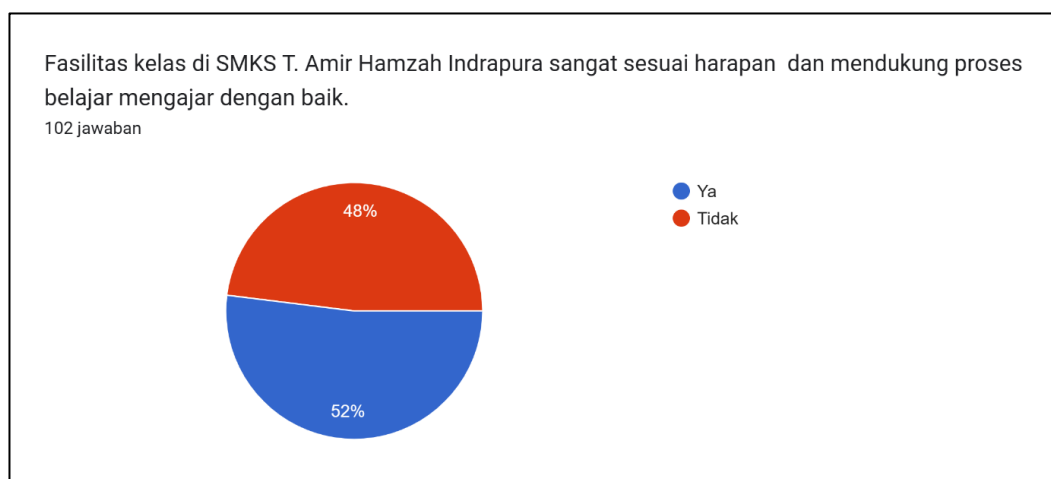


Diagram 5 Prasurvey fasilitas dan sarana prasarana

Hasil menunjukkan 52% responden menjawab "Ya" dan 48% menjawab "Tidak". Artinya, lebih dari separuh responden menilai fasilitas kelas sudah sesuai

harapan, namun persentase ketidakpuasan juga cukup besar.



Diagram 6 Prasurvey fasilitas dan sarana prasarana

Sebanyak 56,8% responden menjawab "Ya" dan 40,2% menjawab "Tidak". Hal ini menunjukkan mayoritas responden menilai fasilitas laboratorium berada dalam kondisi baik dan memadai, walaupun hampir separuh lainnya merasa belum puas.

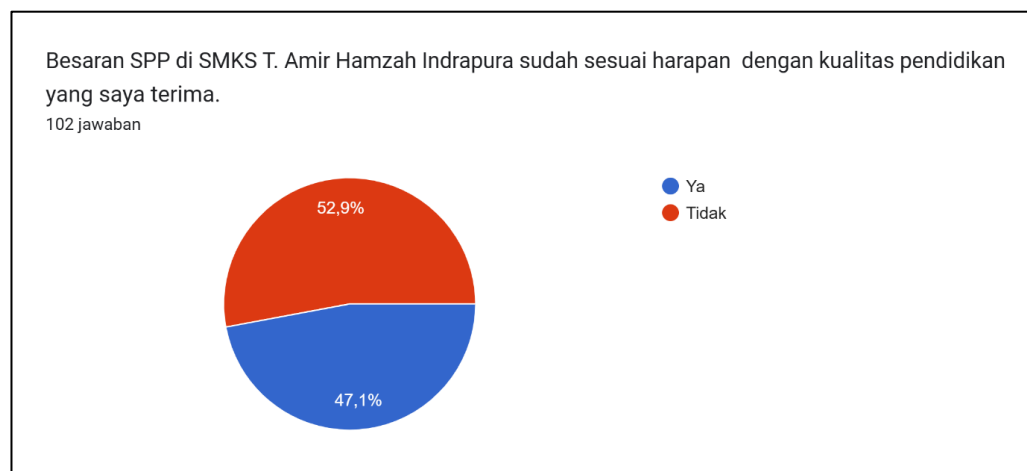


Diagram 7 Prasurvey fasilitas dan sarana prasarana

Sebanyak 52,9% responden menjawab "Tidak" dan 47,1% menjawab "Ya". Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa biaya SPP belum sebanding dengan kualitas pendidikan yang diperoleh.

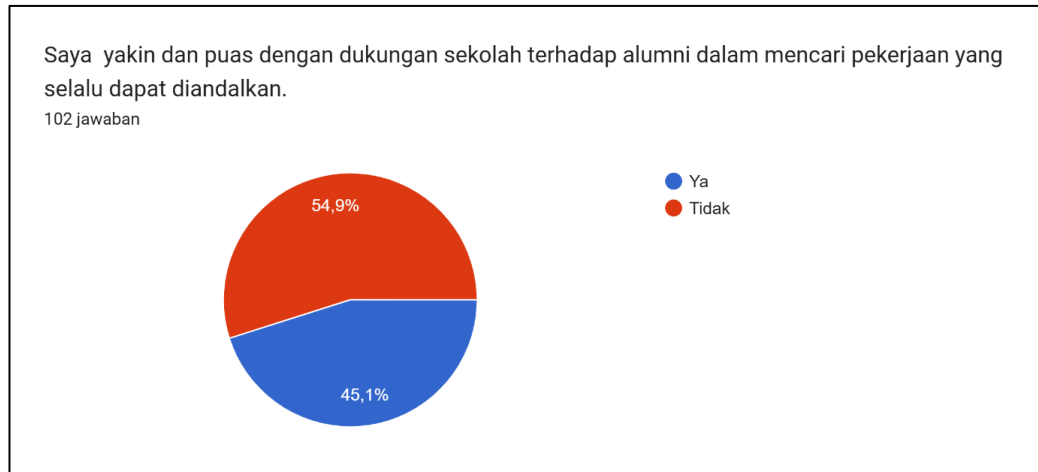


Diagram 8 Prasurvey Dukungan Sekolah

Hasil menunjukkan 54,9% responden menjawab "Tidak" dan 45,1% menjawab "Ya". Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden belum puas terhadap dukungan sekolah dalam membantu alumni mencari pekerjaan, meskipun hampir setengah responden menilai dukungan tersebut sudah dapat diandalkan.



Diagram 9 Prasurvey Dukungan Sekolah

Sebanyak 52% responden menjawab "Ya" dan 48% menjawab "Tidak". Artinya, mayoritas responden menilai pelayanan tata usaha cepat dan tanggap, namun hampir separuh lainnya merasa belum mendapatkan layanan sesuai harapan.



Diagram 10 Prasurvey Dukungan Sekolah

Hasil menunjukkan 51% responden menjawab "Ya" dan 49% menjawab "Tidak". Persentase yang hampir seimbang ini menggambarkan bahwa meskipun lebih dari setengah siswa merasa terbantu, masih ada sebagian besar yang menilai bantuan guru belum maksimal.



Diagram 11 Prasurvey Dukungan Sekolah

Sebanyak 52,9% responden menjawab "Tidak" dan 47,1% menjawab "Ya". Data ini menunjukkan sebagian besar responden merasa respon guru belum cukup cepat atau belum sesuai harapan.



Diagram 12 Prasurvey Dukungan Sekolah

Hasil menunjukkan 52% responden menjawab "Tidak" dan 46% menjawab "Ya". Data ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden merasa lingkungan sekolah belum sepenuhnya mendukung kesejahteraan emosional siswa, meskipun hampir setengah responden merasa puas.



Diagram 13 Prasurvey Kedisiplinan guru dan penilaian akademik

Hasil menunjukkan 53,9% responden menjawab "Tidak" dan 46,1% menjawab "Ya". Data ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden merasa kedisiplinan guru dalam memasuki dan mengakhiri jam pelajaran belum sesuai harapan, meskipun hampir setengah responden menyatakan puas.

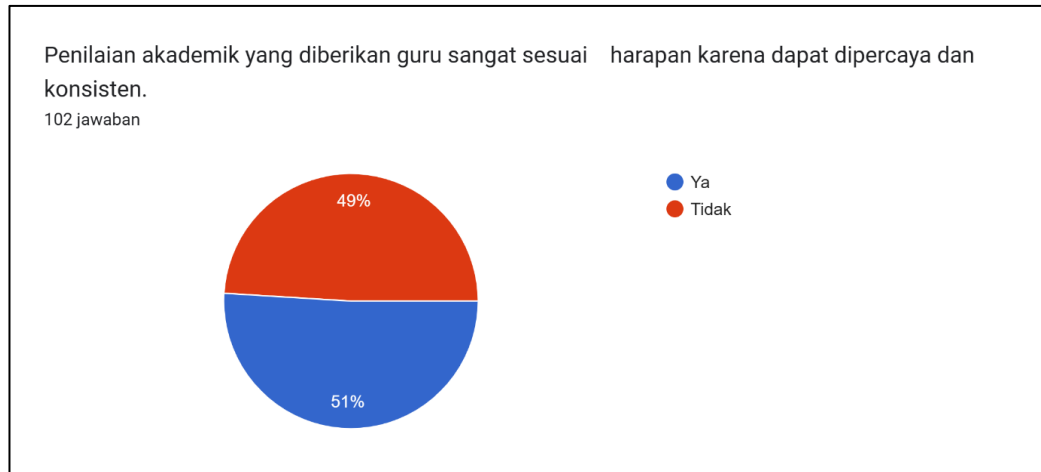


Diagram 14 Prasurey Kedisiplinan guru dan penilaian akademik

Hasil menunjukkan 49% responden menjawab "Tidak" dan 51% menjawab "Ya". Data ini menunjukkan bahwa penilaian akademik guru dinilai sesuai harapan, dapat dipercaya, dan konsisten oleh sedikit lebih dari setengah responden, walaupun hampir separuh responden berpendapat sebaliknya.

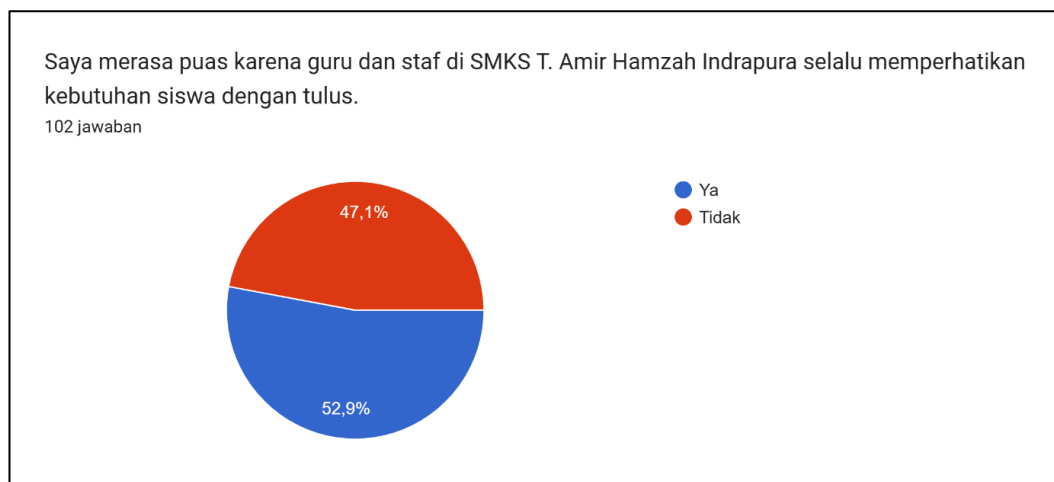


Diagram 15 Prasurey Komunikasi, perhatian dan pelayanan staff

Hasil menunjukkan 47,1% responden menjawab "Tidak" dan 52,9% menjawab "Ya". Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa guru dan staf selalu memperhatikan kebutuhan siswa dengan tulus, walaupun masih ada hampir setengah responden yang berpendapat sebaliknya.



Diagram 16 Prasurvey Komunikasi, perhatian dan pelayanan staff

Pada aspek profesionalisme guru dan tenaga pendidik, hasil prasurvei menunjukkan 52% responden merasa puas karena para pendidik dianggap kompeten dan profesional. Namun, 48% responden lainnya belum sepenuhnya merasakan hal tersebut. Ini mengindikasikan bahwa meskipun tenaga pendidik telah memiliki tingkat profesionalisme yang cukup baik, diperlukan peningkatan dan pemerataan kualitas agar seluruh siswa dan orang tua merasakan manfaat yang sama.



Diagram 17 Prasurvey Komunikasi, perhatian dan pelayanan staff

Hasil menunjukkan 49% responden menjawab "Tidak" dan 51% menjawab "Ya". Data ini mengindikasikan bahwa perhatian khusus yang diberikan sekolah

kepada siswa yang mengalami kesulitan sudah sesuai harapan bagi sedikit lebih dari setengah responden, namun hampir separuh responden merasa masih perlu ditingkatkan.



Diagram 18 Prasurvey Komunikasi, perhatian dan pelayanan staff

Berdasarkan hasil prasurvei yang melibatkan 102 responden, sebagian besar menyatakan kepuasan terhadap citra sekolah. Sebanyak 52,9% responden menjawab "Ya" bahwa sekolah ini sering direkomendasikan oleh alumni dan orang tua kepada calon siswa baru, sedangkan 47,1% menjawab "Tidak". Hal ini menunjukkan bahwa rekomendasi dari pihak luar cukup kuat, namun masih ada sebagian responden yang merasa promosi dari mulut ke mulut belum maksimal.

SMKS T. Amir Hamzah Indrapura sebagai salah satu lembaga pendidikan kejuruan di Kabupaten Batubara menghadapi tantangan persaingan dengan sekolah-sekolah lain baik negeri maupun swasta. Dalam era kompetisi yang semakin ketat, sekolah dituntut untuk tidak hanya meningkatkan mutu akademik, tetapi juga mengelola kualitas layanan pendidikan secara optimal agar dapat membangun dan mempertahankan citra positif di masyarakat. Berdasarkan observasi awal, meskipun SMKS T. Amir Hamzah Indrapura telah berupaya meningkatkan kualitas layanan, masih terdapat keluhan terkait kelengkapan

fasilitas, kecepatan layanan administrasi, dan komunikasi antara pihak sekolah dengan orang tua.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMKS T. Amir Hamzah Indrapura. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kelebihan dan kekurangan pelayanan sekolah dari perspektif siswa, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan strategi pengembangan mutu layanan pendidikan di masa depan. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Siswa di SMKS T. Amir Hamzah Indrapura.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Kualitas layanan sekolah belum merata, dengan sebagian besar indikator masih mendapat penilaian negatif dari responden.
2. Fasilitas dan sarana prasarana seperti laboratorium dan ruang kelas dinilai cukup baik, namun belum sepenuhnya memuaskan semua pihak.
3. Dukungan sekolah terhadap alumni dalam kesiapan kerja dan pencarian pekerjaan dinilai belum optimal.
4. Kedisiplinan guru dan konsistensi penilaian akademik masih perlu ditingkatkan agar sesuai harapan seluruh siswa.
5. Komunikasi, perhatian, dan pelayanan staf terhadap siswa belum maksimal, khususnya dalam merespons kebutuhan dan mendukung kesejahteraan emosional.

1.3 Batasan Masalah

Diketahui pada identifikasi masalah, maka penelitian ini perlu dibatasi agar penelitian dapat terfokus pada masalah yang akan diteliti. Maka peneliti membatasinya hanya pada Tingkat Kepuasan Pelayanan Siswa di SMKS T. Amir Hamzah Indrapura

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah SMKS T. Amir Hamzah Indrapura memiliki tingkat kepuasan pelayanan yang tinggi?
2. Strategi prioritas apa yang dapat dilakukan pihak sekolah untuk meningkatkan kepuasan siswa di SMKS T. Amir Hamzah Indrapura?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelayanan siswa di SMKS T. Amir Hamzah Indrapura.
2. Untuk merumuskan strategi prioritas yang dapat dilakukan sekolah dalam meningkatkan kepuasan siswa di SMKS T. Amir Hamzah Indrapura.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam ilmu manajemen pendidikan, khususnya mengenai analisis kepuasan siswa sebagai indikator kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah kejuruan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji variabel kepuasan siswa dalam konteks yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan bagi pihak SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan siswa.
- b. Menjadi acuan bagi pihak manajemen sekolah dalam merumuskan strategi prioritas untuk memperbaiki kualitas layanan yang masih dirasakan kurang optimal oleh siswa.
- c. Memberikan informasi kepada guru dan tenaga kependidikan mengenai pentingnya kepuasan siswa sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas proses belajar mengajar.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan inti dari aktivitas dalam organisasi jasa, karena melalui pelayananlah kepuasan pelanggan dapat diwujudkan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud (intangible), tidak menghasilkan kepemilikan, dan mengandalkan proses interaksi (Kotler & Keller, 2016). Pelayanan berfokus pada proses, kualitas interaksi, dan pengalaman pelanggan.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), pelayanan memiliki karakteristik yang membedakannya dari produk barang, yaitu tidak berwujud (intangibility), bervariasi (heterogeneity), tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa (inseparability), dan tidak dapat disimpan (perishability). Karakteristik tersebut menyebabkan kualitas pelayanan sangat bergantung pada interaksi langsung antara penyedia jasa dan pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi tolok ukur penting yang menentukan tingkat kepuasan konsumen. Zeithaml et al. (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap keunggulan atau kelebihan suatu jasa secara menyeluruh. Penilaian tersebut dibentuk dari pengalaman pelanggan dalam berinteraksi dengan penyedia jasa, baik dari aspek fisik maupun non-fisik.

Salah satu model yang banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL. Model ini diperkenalkan oleh Parasuraman et al. dan terus digunakan hingga saat ini. Zeithaml et al. (2018) menjelaskan bahwa

dimensi SERVQUAL terdiri dari tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian).

Dimensi tangibles meliputi fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan personel. Reliability berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa memberikan pelayanan yang akurat sesuai janji. Responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dengan cepat. Assurance merujuk pada kompetensi dan kesopanan staf dalam menimbulkan rasa aman. Sedangkan empathy berhubungan dengan perhatian personal kepada pelanggan (Zeithaml et al., 2018).

Dalam konteks pendidikan, pelayanan tidak hanya mencakup penyediaan sarana dan prasarana, tetapi juga mencakup kualitas interaksi antara guru, staf administrasi, dan siswa. Alma dan Hurriyati (2019) menekankan bahwa sekolah sebagai institusi jasa pendidikan perlu memastikan bahwa pelayanan akademik dan non-akademik berjalan secara optimal agar mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas siswa.

Pelayanan pendidikan juga erat kaitannya dengan kualitas tenaga pendidik. Mulyasa (2018) menyatakan bahwa guru yang kompeten tidak hanya menguasai materi pembelajaran, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang memotivasi, mendukung, dan membangun komunikasi positif dengan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi manusia (human service) menjadi kunci penting dalam kualitas layanan pendidikan.

Selain faktor guru, pelayanan pendidikan dipengaruhi oleh sistem administrasi dan manajemen sekolah. Alma dan Hurriyati (2019) menegaskan bahwa pelayanan administrasi yang transparan, cepat, dan akurat akan

meningkatkan kepuasan siswa maupun orang tua. Sebaliknya, pelayanan yang berbelit-belit justru menurunkan citra sekolah.

Di era digitalisasi, pelayanan juga harus bertransformasi sesuai kebutuhan zaman. Wirtz dan Zeithaml (2017) menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan, seperti aplikasi akademik, e-learning, maupun sistem administrasi online, memberikan nilai tambah dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan perubahan perilaku generasi muda yang semakin akrab dengan teknologi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang melibatkan interaksi antara penyedia jasa dan penerima jasa. Faktor-faktor seperti dimensi SERVQUAL, kualitas guru, sistem administrasi, serta pemanfaatan teknologi berperan penting dalam menciptakan kepuasan siswa. Pemahaman yang baik terhadap konsep pelayanan ini akan membantu sekolah dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan.

2.1.3. Kepuasan Pelanggan

2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan tidak akan pernah berhenti pada satu titik, bergerak dinamis mengikuti tingkat kualitas produk dan layanannya dengan harapan-harapan yang berkembang di benak konsumen. Harapan pembeli dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasehat teman dan kolega, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Kusmayadi (2015:69) mengemukakan konseptual dari kepuasan konsumen *overall* terhadap jasa (*service*) terdiri atas tiga hal penting, termasuk kepuasan terhadap: (1) *contact person*; (2) *the core service*, and (3) *the organization*.

Kotler dan Keller dalam Kyeongmin (2023:4) menyatakan bahwa Kepuasan

Pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang kebahagiaan atau frustrasi hasil dari perbandingan antara kinerja suatu produk atau layanan dan expectations. Pelanggan menjadi puas ketika kualitas memenuhi atau melampaui ekspektasi diciptakan oleh kebutuhan dan keinginan mereka; jika tidak, pelanggan menjadi tidak puas

Kotler (2014:198) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Ada dua level harapan konsumen terhadap kualitas layanan: level layanan yang diinginkan (*desired service*) dan level layanan memadai (*adequate service*).” *Desired service* merupakan level harapan yang diharapkan konsumen untuk diterima. Harapan yang dimaksud adalah gabungan dari apa yang diyakini konsumen dapat dan harus disampaikan, sedangkan *adequate service* adalah level layanan yang akan diterima oleh konsumen. Level layanan ini merupakan layanan minimum yang dapat diberikan suatu perusahaan dan masih diharapkan memenuhi kebutuhan dasar konsumen. Kedua level tersebut akan menjadi batas yang disebut *zone toleransi (zone of tolerance)*.

Zone toleransi ini dapat mengembangkan dan mengecil tergantung pada tinggi rendahnya level layanan yang diinginkan (*desire service*) dan level layanan yang memadai (*adequate service*). Perubahan pada zone toleransi konsumen individual lebih banyak dipengaruhi oleh perusahaan pada *adequate service* dibandingkan dengan *desire service* yang bergerak lebih bertahap. Hal ini disebabkan akumulasi dari pengalaman. Dengan adanya dua level harapan terhadap layanan kemungkinan akan menyebabkan terjadinya *behavioral intentions* yang berbeda jika kualitas layanan berada di atas, di bawah atau dalam zone toleransi.

Dengan demikian kualitas layanan secara positif berhubungan dengan behavioral intentions yang *favorable* (menyenangkan) dan negatif terhadap kualitas yang *unfavorable* (tidak menyenangkan). Hal ini tergantung dari persepsi konsumen tentang kualitas layanan yang berbeda pada *level adequate services* dan *desire service*. Disamping itu pengalaman memperoleh masalah dalam hal layanan akan mempengaruhi persepsi keseluruhan konsumen terhadap kualitas layanan, yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap pada behavioral intentions yang ditunjukkan oleh konsumen.

2.1.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi hal ini pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan pelanggan harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang hal yang diterima. Harapan pelanggan berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima serta makin bertambahnya pengalamannya. Pada gilirannya semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Menurut Nasution (2016:112) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi harapan kepuasan tersebut adalah:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.

3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang dibeli.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan dan harapan pelanggan.

Selanjutnya, menurut Lupiyoadi (2015:158) bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menerapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk jasa cenderung puas terhadap produk jasa tersebut.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh terhadap pola perilaku selanjutnya. Menurut S. Assauri dalam jurnal Elida Olivia

(2022 : 2) Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan ekspektasi jika kinerjanya dibawah ekspektasi, pelanggan tidak akan puas, dan jika kinerjanya sesuai dengan harapann maka pelanggan akan puas . Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Sedangkan pelanggan yang tidak puas akan berkata negatif terhadap produk dan pindah pada produk atau perusahaan lain. Dengan demikian jelaslah bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan akan menentukan apakah suatu komponen masyarakat akan terdorong untuk menjadi pelanggan yang setia atau tidak.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam organisasi jasa, termasuk lembaga pendidikan. Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai evaluasi pelanggan mengenai keunggulan layanan berdasarkan pengalaman mereka. Kualitas layanan akan dianggap baik bila memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Kotler dan Keller (2016) menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik jasa yang mampu memberikan kepuasan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menimbulkan keluhan, ketidakpuasan, bahkan perpindahan pelanggan ke penyedia jasa lain.

Untuk mengukur kualitas pelayanan, Parasuraman et al. dalam model SERVQUAL memperkenalkan lima dimensi utama. Pertama, tangibles, yaitu bukti

fisik yang terlihat seperti fasilitas, sarana prasarana, dan penampilan staf. Kedua, reliability, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai janji. Ketiga, responsiveness, yaitu kesediaan dan ketanggapan dalam membantu pelanggan secara cepat dan tepat. Keempat, assurance, yaitu jaminan yang mencakup kompetensi, sopan santun, serta rasa aman yang diberikan oleh penyedia jasa. Kelima, empathy, yaitu perhatian personal dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan (Zeithaml et al., 2018).

Dalam konteks pendidikan, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek mulai dari mutu pembelajaran, ketersediaan fasilitas belajar, profesionalitas guru, hingga pelayanan administrasi sekolah. Alma dan Hurriyati (2019) menegaskan bahwa sekolah yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan menciptakan kepuasan dan loyalitas siswa, serta meningkatkan citra positif lembaga di mata masyarakat.

2.1.2.1 Faktor- Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut The Lang Gie (dalam Suwarsono, 1999) dalam (Munawaroh, 2019) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Beberapa faktor tersebut yaitu:

1. Motivasi kerja karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
2. Sistem kerja dan sistem pelayanan di perusahaan tersebut Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
3. Suasana kerja di perusahaan UNIV Suasana kerja yang kondusif dan

nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.

4. Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik (Robbins, 1996). Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.
5. Lingkungan fisik tempat kerja meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman karyawan dalam bekerja akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
6. Perlengkapan dan fasilitas Perlengkapan dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. .
7. Prosedur kerja di perusahaan tersebut merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang ferencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani para karyawannya mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Menurut Nangoi (2004) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kepemimpinan Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas.

2. Semangat kerja tim Tanpa semangat kerja tim, akan sulit untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.
3. Teknologi Pemanfaatan dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan.
4. Kepuasan kerja karyawan Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan menurut Adya dan Atep (2003) yaitu:

1. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.
2. Pola manajemen perusahaan yang mensejahterakan dan tidak membebani karyawan dapat mendukung karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
3. Pengembangan sumber daya manusia Karyawan perlu dikembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

4. Keselarasan hubungan kerja Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat didukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras di antara karyawan karena menciptakan situasi keakraban dan kehangatan.
5. Motivasi kerja karyawan tinggi akan bekerja dan menampilkan performansi kerja yang maksimal, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
6. Kebijakan pemberian insentif Pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada perusahaan akan menciptakan kepuasan kerja karyawan dan mendukung ke arah terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Ada kalanya kualitas pelayanan kepada pelanggan yang diberikan oleh karyawan tidak sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Keadaan ini termasuk dalam keadaan gap atau kesenjangan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang terjadi karena tidak tersampainya standar kualitas pelayanan (Zeithaml dan Bitner, 2006). Faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu (Lupiyoadi, 2001):

1. Ambiguitas peran terjadi ketika karyawan merasa kurang jelas atas peran dan tugasnya di perusahaan. Karyawan tidak memiliki informasi yang menyeluruh terhadap apa yang diinginkan dan tidak diharapkan oleh pihak atasan, sehingga pekerjaan karyawan sulit untuk dievaluasi dan karyawan tersebut juga kesulitan dalam menilai keberhasilan kerjanya sehingga ia ragu-ragu dalam memberikan pelayanan.
2. Konflik peran terjadi ketika pihak manajemen ingin memindahkan peran seorang karyawan sehingga perannya berbeda dan menyebabkan ketidak

efektifan pekerjaannya Hal tersebut menyebabkan karyawan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

3. Teknologi Kesesuaian dengan karyawan berhubungan dengan sejauh mana karyawan dapat memanfaatkan teknologi yang disediakan untuk menunjang aktivitas peningkatan pelayanan.
4. Kontrol dari atasan berhubungan dengan kendali atas kerja karyawan dalam memperlakukan pelanggan dan mengelola situasi yang penuh tekanan ketika memberikan pelayanan.
5. Kerjasama tim yang tidak efektif ditampilkan dalam kesempatan partisipasi yang tidak sama dan kurangnya kerjasama di antara anggota tim akan mewujudkan pelayanan yang tidak maksimal.

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu sikap dan perilaku karyawan, kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja karyawan, sistem dan prosedur kerja di perusahaan, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, suasana dan lingkungan kerja, teknologi dan fasilitas yang mendukung, kepemimpinan, kerjasama tim, dan peran karyawan di perusahaan.

2.1.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016 :158) dalam (Purba, 2018) terdapat lima manfaat kualitas layanan,yaitu :

1. Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
2. Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.

3. Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
4. Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas.

Manfaat kualitas pelayanan menurut Kottler, Hayes dan Bloom (dalam Manap, 2016: 376) seperti:

1. Konsumen akan setia kepada perusahaan ; Karena konsumen merasa pelayanan perusahaan sangat baik, konsumen bisa jadi akan menjadi konsumen tetap perusahaan tersebut.
2. Konsumen bisa menjadi media iklan gratis ; Dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, konsumen bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.
3. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin ; Dengan semakin banyaknya konsumen tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat konsumen, karena sudah adanya para konsumen tetap tersebut.
4. Konsumen tidak akan memperlmasalahkan mengenai harga ; Karena rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, maka konsumen tidak akan memperlmasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan.
5. Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi ; Kebutuhan konsumen bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.
6. Nama baik perusahaan meningkat Hal ini dikarenakan semakin banyaknya

konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat di mata semua konsumen.

7. Unggul dalam persaingan bisnis Maksudnya unggul disini yaitu perusahaan bisa dikatakan satu langkah didepan perusahaan lainnya dalam bersaing karena konsumen telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.

2.1.2.3 Tujuan Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016 :158) terdapat lima tujuan kualitas layanan,yaitu :

1. Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
2. Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
3. Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
4. Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas.

Menurut (Riau, 2018) Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen, tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut.

Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut :

1. Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
2. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
3. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
4. Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
5. Untuk mempertahankan konsumen.

Pelayanan konsumen yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar

atau seberapa bagusnya kualitas dan mutu tersebut di mata konsumen. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif atau memberikan citra yang bagus di mata konsumen. Apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus.

2.1.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman et al dalam Kusyana., (2019:26) mengungkapkan ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Bentuk fisik) yaitu dimensi jasa yang berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi. Pelanggan akan memberikan penilaian terhadap aspek-aspek ini berdasarkan persepsi mereka terhadap kondisi fisik dari perusahaan atau lingkungan pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kesediaan melayani konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan penyedia jasa menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empathy* (Empati) yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing konsumen

2.1.2.5 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Puji Lestari, 2018) untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang di sebut SERQUAL (servive quality). SERQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan

yang meliputi 5 indikator yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung), yaitu besarnya kemampuan satu pihak dalam memberikan service kepada pihak eksternal. Performance dan daya kekuatan dalam memberikan berbagai fasilitas dan bentuk nyata dari perusahaan serta kehidupan disekitarnya adalah bukti nyata dari service yang diberikan,
2. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memenuhi kebutuhan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan,
3. Responsiveness (daya tangkap), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas,
4. Assurance (jaminan), adalah pengetahuan yang harus dimiliki pegawai untuk menumbuhkan ketergantungan para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
 - a. Communication (komunikasi), yaitu selalu memberikan informasi secara terus menerus dengan kata kata yang sopan dan tata bahasa yang dapat dimengerti oleh konsumen.
 - b. Credibility (kredibilitas), adanya jaminan atas kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, sifat kejujuran.
 - c. Security (keamanan), adanya keyakinan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan.
 - d. Competence (kompetensi) yaitu adanya kemampuan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 - e. Courtesy (sopan santun) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Adanya jaminan akan keramahtamahan yang ditawarkan.

5. Empathy (empati), yaitu dapat memahami keinginan dari pelanggan. Untuk mengukur Kualitas pelayanan suatu jasa, maka dapat dilihat dari dimensi kualitas jasa, berikut ini (Tjiptono, 2014: 282-284) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2016).

1. Bukti fisik: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan- bahan komunikasi;
2. *Reliabilitas*: Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal;
3. Daya tanggap: Kesiediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat;
4. Kompetensi: Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
5. Kesopanan: Sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para staf lini depan;
6. Kredibilitas: Sifat jujur dan dapat dipercaya;
7. Keamanan: Bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan;
8. Akses: Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui;
9. Komunikasi: Memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka;
10. Kemampuan memahami pelanggan: Berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

2.1.2.6 Strategi Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono dan Diana (2014:132), strategi kualitas jasa atau layanan harus mencakup empat hal yaitu:

1. Atribut Layanan Pelanggan

Penyampaian layanan atau jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Hal ini dinilai sangat penting karena jasa tidak berwujud fisik (*intangible*) dan merupakan fungsi dari persepsi. Selain itu, jasa juga bersifat tahan lama (*perishable*), sangat variatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*).

2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor tersebut merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

3. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada:

- a. Memahami persepsi pelanggan terhadap organisasi, jasa organisasi dan para pesaing.
- b. Mengukur dan memperbaiki kinerja organisasi.

- c. Mengubah bidang-bidang terkuat organisasi menjadi faktor pembeda pasar.
- d. Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, sebelum pesaing lain melakukannya.
- e. Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
- f. Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.

4. Implementasi

Implementasi merupakan strategi yang paling penting. Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Selain itu, manajemen harus menentukan rencana implementasi. Dalam rencana implementasi tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas dan siklus pelaporan.

2.2 Kajian Penelitian yang Relevan

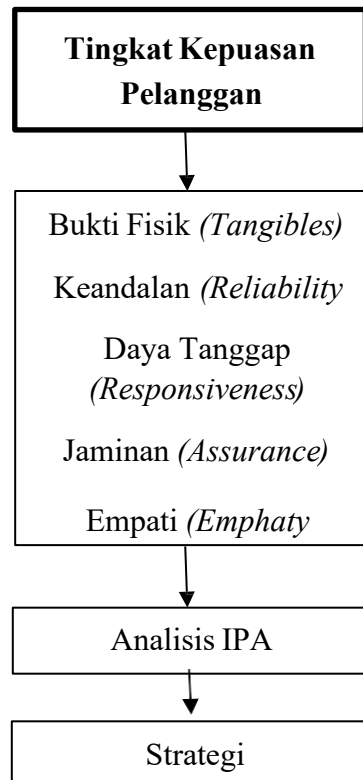
Kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya bertujuan untuk memberikan landasan yang kuat dalam memahami fenomena yang diteliti serta sebagai bahan perbandingan dan pembanding dalam penelitian ini.

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian yang Relevan

No	Penulis (Tahun)	Judul	Metode	Hasil
1	Syahrul Ramadhan , Masduki (2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Sekolah (Studi pada SMK Negeri 1 Buduran)	Kuantitatif, regresi linier	Semua variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra sekolah, terutama aspek reliability dan assurance.
2	Syahrul Ramadhan & Masduki (2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Sekolah (Studi pada SMK Negeri 1 Buduran)	Kuantitatif regresi linier (n ≈ 100 siswa)	Semua variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra sekolah, terutama reliability & assurance
3	Sulhak dkk. (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi	Regresi linear berganda (sampling purposive, n = 102)	Secara simultan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa; parsial: tangible, reliability, responsiveness, empathy signifikan, assurance tidak signifikan
4	Haryadi (2023)	Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pelajar di SMK TI Airlangga Samarinda	Regresi berganda (n≈74)	Semua dimensi secara simultan berpengaruh signifikan; secara parsial hanya Responsiveness yang signifikan dan dominan
5	Khusaeni (2022)	Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Kepuasan, dan Loyalitas di SMK Rembang Pasuruan	Model PLS-Path (n = 200)	Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan; citra sekolah berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas siswa

No	Penulis (Tahun)	Judul	Metode	Hasil
6	Dewi Mayangsari, Ratih Hurriyati, Disman, Lili Adi	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Citra	SEM (Structural Equation Modeling), 200 responden	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan citra merek secara

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diungkapkan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. SMKS T. Amir Hamzah Indrapura memiliki tingkat kepuasan pelayanan yang tinggi
2. Strategi prioritas yang diterapkan oleh pihak sekolah tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan siswa

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Di dalam penelitian ini digunakan metode asosiatif dan kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang berupaya untuk mengkaji bagaimana suatu variabel memiliki keterkaitan atau berhubungan dengan variabel lain, atau apakah suatu variabel dipengaruhi oleh variabel lainnya. Alasan memilih penelitian asosiatif sebagai metode penelitian disebabkan karena untuk meneliti data yang bersifat pengaruh antara dua variabel atau lebih (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2015).

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, Metode ini disebut dengan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2016).

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Menurut (Sugiyono, 2018) adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur.

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi operasional dari masing-masing variabel, sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Dimensi
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah penilaian subjektif pelanggan terhadap sejauh mana jasa mampu memenuhi atau melampaui harapan mereka. Kualitas pelayanan mencerminkan keseluruhan karakteristik jasa yang	<ol style="list-style-type: none">1. Tangible (Bentuk Fisik)2. Reliability (Kehandalan)3. Responsiveness (Daya Tangkap)4. Assurance (Jaminan)

Variabel	Definisi	Dimensi
	berorientasi pada kepuasan pelanggan, serta dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy	5. Emphaty (Empati)

Sumber: Diolah peneliti (2025)

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, lokasi penelitiannya adalah di SMKS T Amir Hamzah Indrapura yang beralamat di Jalan Syarifuddin No 39. Desa Tanjung Kubah Kec. Air Putih, Kab. Batubara, Sumatera Utara.

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dari bulan Juni 2025 sampai dengan bulan Februari 2026.

Tabel 3. 2 Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian																																				
		Juni		Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari						
		4	3	1	2	3	4	1	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	1	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Pengajuan judul	■																																				
2	Pembuatan proposal			■	■	■	■	■	■	■	■																											
3	Bimbingan proposal																																					
4	Seminar proposal																																					
5	Seminar Hasil																																					
6	Bimbingan Tesis																																					
7	Sidang Tesis																																					

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Juliandi & Manurung, 2014) populasi merupakan totalitas dari seluruh individu atau elemen yang ada dalam sebuah wilayah penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Siswa dan Alumni SMKS T

Amir Hamzah Indrapura

Tabel 3.3 Jumlah Siswa Aktif SMKS T Amir Hamzah Indrapura Tahun 2025

No	Kelas	Jumlah
1.	X	346
2.	XI	329
3.	XII	306
Total		981

Sumber: Biro Data dan Informasi

Tabel 3.4 Jumlah Alumni SMKS T Amir Hamzah Indrapura

No	Alumni Tahun	Jumlah
1	2023	352
2	2024	298
3	2025	395
Total		1.045

Sumber: Biro Data dan Informasi

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Menentukan jumlah sampel dalam populasi dapat menggunakan rumus Slovin (Juliandi et al., 2015).

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e)^2}$$

Penjelasan dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

E = besar toleransi kesalahan (eror tolerance)

Maka, dengan menggunakan rumus Slovin dapat ditolerir (1%,5%,10%) penelitian ini mengambil jumlah siswa SMKS T Amir Hamzah Indrapura Tahun

2025 sebanyak 981 orang dan jumlah alumni SMKS T Amir Hamzah Indrapura Tahun 2023, 2024 dan 2025 sebanyak 1.045 orang. Maka jika ditotal antara siswa dan alumni didapat sebanyak 2.026 orang secara keseluruhan dengan menggunakan rumus tersebut dengan toleransi kesalahan 10 % sebagai berikut :

$$n = \frac{2.026}{1 + 2.026(0,1)^2} = 95,29(\text{digenapkanmenjadi}100)$$

Melalui perhitungan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebesar 95,29 Angket tersebut dibulatkan sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak **100** orang. Kemudian untuk menarik sampel dari populasi digunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata/golongan yang ada dalam populasi itu (Ginting, 2012).

Sampel kemudian dialokasikan secara proporsional (proportional allocation) berdasarkan jumlah masing-masing kelompok. Dengan demikian, alokasi sampel adalah sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

- Siswa SMKS T. Amir Hamzah Indrapura:

$$n_{\text{siswa}} = \frac{981}{2.026} \times 100 = 48,4$$

Maka 48 responden (dari total 981 siswa).

- Alumni tahun 2023–2025:

$$n_{\text{alumni}} = \frac{1045}{2.026} \times 100 = 51,6$$

Maka, 52 responden (dari total 1.045 alumni).

Pembagian ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap kelompok populasi terwakili secara seimbang sesuai proporsinya. (Sumber data populasi: Biro Data dan Informasi sekolah)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam peneliti ini adalah bersumber dari data primer, yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti dan data sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber penelitian seperti studi kepustakaan, jurnal, buku, literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, dan informasi terkait yang dapat diambil dari internet

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.5.1 Kuisisioner/Angket

Menurut (Juliandi et al., 2015) menyatakan angket adalah pertanyaan atau pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/ persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini kuisisioner/ angket dibagikan kepada Siswa SMKS T Amir Hamzah Indrapura melalui *Google Forms*. Di dalam penelitian ini skala angket yang digunakan merupakan skala likert dengan menandai salah satu jawaban yang dianggap benar, hal ini dilakukan agar responden tidak kesulitan dalam menjawab pertanyaan yang diberikan pada lembar kuisisioner sebanyak pertanyaan.

Setiap pertanyaan mempunyai lima opsi dan dari setiap jawaban diberi bobot nilai seperti pada tabel berikut :

Tabel 3. 5 Skala Likert

Pernyataan	Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Puas	SP	5
Puas	P	4
Kurang Puas	KP	3
Tidak Puas	TP	2
Sangat Tidak Puas	STP	1

Sumber: Sugiyono (2022)

3.6 Uji Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila ada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir. Sebelum digunakan sebagai alat mengumpulkan data harus diuji cobakan terlebih dahulu. Uji coba tersebut dilakukan terhadap 30 responden diluar sampel. Untuk membantu proses pengolahan data untuk uji validitas dilakukan dengan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Korelasi Product Moment digunakan untuk menguji validitas. Penelitian ini melibatkan 100 Siswa dan mengukur 5 dimensi, yaitu kenyataan (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Berikut adalah hasil dari pengujian tersebut.

Kriteria pengujian dapat diuraikan sebagai berikut :

- a) Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 dan Pearson Correlation bernilai positif, maka item soal angket tersebut valid
- b) Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 dan Pearson Correlation bernilai negatif, maka item soal angket tersebut tidak valid

3.6.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel atau andal jika jawabannya responden atas pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memenuhi kriteria Pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan taraf signifikan 5%. Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan secara internal. Sugiyono (2022), mengatakan bahwa pengujian reliabilitas instrument secara internal dapat menggunakan teknik belah dua (*split-half*) yaitu pengujian reliabilitas internal dapat dilakukan dengan membelah item-item instrument menjadi dua kelompok (ganjil dan genap), kemudian ditotal, dan dicari korelasinya. Pengujian reliabilitas koesinoner diuji dengan menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS)

Kriteria pengujian dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Jika nilai Alpha Cronbach yang dihitung lebih besar dari nilai kritis (0.60) atau r tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai Alpha Cronbach yang dihitung lebih kecil dari nilai kritis (0.60) atau r tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Pelanggan adalah indeks yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan, atau pengalaman yang diberikan oleh suatu perusahaan secara menyeluruh. CSI didasarkan pada persepsi dan penilaian pelanggan terhadap berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan mereka. Perhitungan indeks kepuasan pelanggan

(CSI) terdiri atas beberapa tahapan.

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) tiap-tiap variabel. MIS adalah nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan pelanggan pada suatu variabel. Rumus untuk perhitungan MIS yaitu:

$$\text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{\sum \text{MIS}}$$

2. Lalu menghitung *Weight Factors* (WF) per variabel. WF adalah persentase nilai *mean importance score* (MIS) masing-masing atribut terhadap nilai *total mean importance score* (MIS) seluruh atribut, yang didapatkan dengan rumus.

$$\text{WF} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{\sum \text{MIS}} \times 100\%$$

3. Kemudian menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut. MSS adalah nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan atribut Rumus perhitungan MSS adalah sebagai berikut

$$\text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4. Selanjutnya menghitung *Weight Score* (WS) tiap variabel. WS adalah perkalian antara *weight factor* (WF) dengan *mean satisfaction score* (MSS), didapatkan dengan rumus.

$$\text{WS} = \text{WF} \times \text{MSS}$$

Tahapan terakhir yaitu menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Perhitungan CSI didapatkan dengan membagi nilai *weight score* (WS) dengan

skala tertinggi yang digunakan dalam penelitian. $\text{CSI} = \frac{\sum \text{WS}}{\text{HS}}$

5. Dimana HS (*Highest Scale*) = skala maksimum yang digunakan. Selanjutnya untuk interpretasi hasil perhitungan CSI dikelompokkan atas

beberapa kriteria yaitu sebagai berikut:

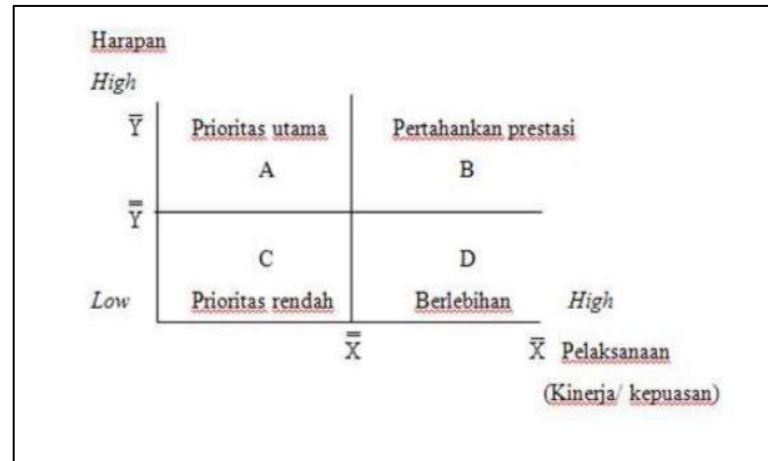
Tabel 3. 6 Kriteria CSI

No.	Nilai CSI	Kriteria CSI
1.	0,00 – 0,34	Tidak Puas
2.	0,35 – 0,50	Kurang Puas
3.	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4.	0,66 – 0,80	Puas
5.	> 0,81	Sangat Puas

3.7.2 Importance and Performance Analysis (IPA)

Importance and Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode untuk menganalisis Tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja sebuah Perusahaan didasarkan pada hasil penelitian Tingkat kepentingan dan hasil penilaian kerja menggunakan diagram kartesius. IPA menggunakan titik (*coordinate*) untuk menggambarkan kinerja merek. Kombinasi sumbu x (*performance*) dan sumbu y (*importance*) akan menghasilkan posisi setiap atribut. Atribut akan terletak pada salah satu kuadran dari keempat kuadran yang ada.

Berdasarkan diagram tersebut maka Perusahaan dapat merumuskan strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut yang dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Diagram Kartesius

1. Kuadran A (Attributes to Improve)

Atribut-atribut kualitas jasa yang berada di kuadran ini dianggap sangat penting, namun kinerjanya dianggap belum sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Kuadran B (Maintain Performance)

Posisi ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh Perusahaan.

3. Kuadran C (Attributes to Maintain)

Posisi ini menunjukkan beberapa atribut kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pelaksanaan oleh Perusahaan dirasa biasa biasa saja.

4. Kuadran D (Main Priority)

Posisi ini menunjukkan factor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan akan tetapi pelaksanaannya dianggap sangat memuaskan

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada penelitian ini peneliti mengambil objek di SMKS T Amir Hamzah Indrapura Pengolahan data dalam bentuk angket ini masing-masing dari 5 item pernyataan untuk indikator Bukti Fisik (Tangible), 5 item pernyataan untuk indikator Keandalan (Reability), 5 item pernyataan untuk indikator Responsiveness (Daya Tangkap), 4 item pernyataan untuk indikator Assurance (Jaminan), 3 item pernyataan untuk indikator Emphaty (Empati).

Berikut adalah hasil penelitian yang dianalisis dalam pembahasan ini, yang diperoleh dari total 100 responden. Dalam penelitian ini, responden melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menilai sejauh mana akurasi data yang akan diuji.

4.1.1 Deksriptif Data

Pada bagian ini, akan dibahas deskripsi data penelitian. Data responden dalam penelitian ini mencakup usia, jenis kelamin, dan status responden.

Responden dalam penelitian ini merupakan siswa dan alumni di SMKS T Amir Hamzah Indrapura sebanyak 100 responden yang terdiri dari beberapa karakteristik, baik jenis kelamin, usia dan status. Dari kuesioner yang disebarakan diperoleh pelanggan sebagai berikut :

4.1.1.1 Analisis Data Responden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Laki - Laki	85	85%
2.	Perempuan	15	15 %

Jumlah	100	100
---------------	-----	-----

Sumber: Data Primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.1, komposisi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 85 orang (85%), sementara laki-laki sebanyak 15 orang (15%). Hal ini mengindikasikan bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam penelitian ini.

2. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1.	15 - 16 Tahun	44	44%
2.	17 – 18 Tahun	38	38%
3.	19 – 20 Tahun	13	13%
4.	21 – 22 Tahun	5	5%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2, distribusi usia responden didominasi oleh kelompok usia 15-16 tahun sebanyak 44 orang (44%), diikuti oleh kelompok usia 17–18 tahun sebanyak 38 orang (38%), lalu kelompok usia 19–20 tahun sebanyak 13 orang (13%). dan kelompok usia 21–22 tahun sebanyak 5 orang (5%) Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif.

3. Berdasarkan Status

Karakteristik responden berdasarkan status dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Status

No.	Status	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Siswa	48	48%
2.	Alumni	52	52 %
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.3, distribusi status responden didominasi oleh kelompok alumni sebanyak 52 orang (52%), diikuti oleh kelompok siswa sebanyak 48 orang (48%). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan alumni di SMKS T Amir Hamzah Indrapura.

4.1.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan

Setelah melihat data deskriptif untuk masing-masing responden, maka selanjutnya dapat dilihat deskriptif untuk melihat pola jawaban responden dari masing-masing dimensi. Baik untuk indikator Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reability), Responsiveness (Daya Tangkap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).

A. Bukti Fisik (Tangible)

Tabel 4. 4 Butir Pertanyaan A1 (Saya puas dengan kondisi ruang kelas yang bersih, rapi, dan nyaman)

Saya puas dengan kondisi ruang kelas yang bersih, rapi, dan nyaman			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir I	Sangat Puas	41	41%
	Puas	39	39%
	Netral	18	18%
	Tidak Puas	2	2%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.4, mayoritas responden, yaitu 41% menyatakan Sangat puas dan 39% puas pada kondisi ruang kelas yang bersih, rapi, dan nyaman. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan bahwa kondisi ruang kelas dalam hal ini belum cukup baik.

Tabel 4. 5 Butir Pertanyaan A2 (Saya puas dengan ketersediaan dan kondisi fasilitas belajar (meja, kursi, papan tulis, LCD /proyektor)

Saya puas dengan ketersediaan dan kondisi fasilitas belajar (meja, kursi, papan tulis, LCD /proyektor)			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir II	Sangat Puas	45	45%
	Puas	39	39%
	Netral	11	11%
	Tidak Puas	4	4%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.5, mayoritas responden, yaitu 45% menyatakan sangat puas dan 39% puas pada ketersediaan dan kondisi fasilitas belajar (meja, kursi, papan tulis, LCD /proyektor). Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan bahwa kualitas meja, kursi, papan tulis, LCD /proyektor hal ini belum cukup baik.

Tabel 4. 6 Butir Pertanyaan A3 (Saya puas dengan fasilitas Laboratorium praktik sesuai dengan jurusan/kompetensi keahlian)

Saya puas dengan fasilitas Laboratorium praktik sesuai dengan jurusan/kompetensi keahlian			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir III	Sangat Puas	51	51%
	Puas	32	32%
	Netral	13	13%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.6, mayoritas responden, yaitu 51% menyatakan sangat puas dan 32% puas pada kualitas fasilitas Laboratorium praktik sesuai dengan jurusan/kompetensi keahlian. Namun masih ada beberapa responden yang

menunjukkan bahwa kualitas fasilitas Laboratorium praktik belum sesuai dengan jurusan/kompetensi keahlian.

Tabel 4. 7 Butir Pertanyaan A4 (Saya puas dengan lingkungan sekolah yang tertata rapi)

Saya puas dengan lingkungan sekolah yang tertata rapi			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir IV	Sangat Puas	29	29%
	Puas	46	46%
	Netral	20	20%
	Tidak Puas	5	5%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.7, mayoritas responden, yaitu 46% menyatakan puas dan 29% sangat puas pada kualitas lingkungan sekolah yang tertata rapi. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan bahwa kualitas lingkungan sekolah belum tertata rapi.

Tabel 4. 8 Butir Pertanyaan A5 (Saya puas dengan penampilan guru dan staf sekolah yang rapi dan enak dipandang)

Saya puas dengan penampilan guru dan staf sekolah yang rapi dan enak dipandang			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir V	Sangat Puas	45	45%
	Puas	31	31%
	Netral	23	23%
	Tidak Puas	1	1%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.8, mayoritas responden, yaitu 45% menyatakan sangat puas dan 31% puas pada penampilan guru dan staf sekolah yang rapi dan enak dipandang. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas

pada penampilan guru dan staf sekolah yang rapi dan enak dipandang

B. Keandalan (Realibility)

Tabel 4. 9 Butir Pertanyaan B1 (Saya puas dengan ketepatan guru dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai jadwal)

Saya puas dengan ketepatan guru dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai jadwal			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir I	Sangat Puas	25	25%
	Puas	48	48%
	Netral	21	21%
	Tidak Puas	6	6%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.9, mayoritas responden, yaitu 48% menyatakan puas dan 25% sangat puas pada kualitas ketepatan guru dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai jadwal. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada ketepatan guru dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai jadwal.

Tabel 4. 10 Butir Pertanyaan B2 (Saya puas dengan kejelasan dan ketepatan informasi akademik yang diberikan sekolah)

Saya puas dengan kejelasan dan ketepatan informasi akademik yang diberikan sekolah			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir II	Sangat Puas	28	28%
	Puas	45	45%
	Netral	21	21%
	Tidak Puas	6	6%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.10, mayoritas responden, yaitu 45% menyatakan puas

dan 28% sangat puas pada kejelasan dan ketepatan informasi akademik yang diberikan sekolah. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada kejelasan dan ketepatan informasi akademik yang diberikan sekolah.

Tabel 4. 11 Butir Pertanyaan B3 (Saya puas dengan pelayanan administrasi sekolah yang dilakukan secara benar dan akurat)

Saya puas dengan pelayanan administrasi sekolah yang dilakukan secara benar dan akurat			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir III	Sangat Puas	35	35%
	Puas	36	36%
	Netral	25	25%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.11, mayoritas responden, yaitu 36% menyatakan puas dan 35% sangat puas pada kualitas pelayanan administrasi sekolah yang dilakukan secara benar dan akurat. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada pelayanan administrasi sekolah yang dilakukan secara benar dan akurat.

Tabel 4. 12 Butir Pertanyaan B4 (Saya puas dengan konsistensi sekolah dalam menerapkan peraturan kepada seluruh siswa.)

Saya puas dengan konsistensi sekolah dalam menerapkan peraturan kepada seluruh siswa.			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir IV	Sangat Puas	32	32%
	Puas	42	42%
	Netral	21	21%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	2	2%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.12, mayoritas responden, yaitu 33,7% menyatakan puas dan 19% sangat puas pada kualitas konsistensi sekolah dalam menerapkan peraturan kepada seluruh siswa. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada konsistensi sekolah dalam menerapkan peraturan kepada seluruh siswa

Tabel 4. 13 Butir Pertanyaan B5 (Saya puas dengan pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku.)

Saya puas dengan pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir V	Sangat Puas	20	20%
	Puas	45	45%
	Netral	32	32%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.13 mayoritas responden, yaitu 45% menyatakan puas dan 20% sangat puas pada kualitas pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku

C. Daya Tangkap (Responsiveness)

Tabel 4. 14 Butir Pertanyaan C1 (Saya puas dengan kesigapan guru dalam membantu kesulitan belajar siswa.)

Saya puas dengan kesigapan guru dalam membantu kesulitan belajar siswa			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir I	Sangat Puas	28	28%
	Puas	36	36%

	Netral	26	26%
	Tidak Puas	9	9%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.14, mayoritas responden, yaitu 36% menyatakan puas dan 28% sangat puas pada kualitas kesigapan guru dalam membantu kesulitan belajar siswa. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada kesigapan guru dalam membantu kesulitan belajar siswa.

Tabel 4. 15 Butir Pertanyaan C2 (Saya puas dengan kecepatan staf sekolah dalam melayani kebutuhan administrasi)

Saya puas dengan kecepatan staf sekolah dalam melayani kebutuhan administrasi			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir II	Sangat Puas	22	22%
	Puas	41	41%
	Netral	29	29%
	Tidak Puas	7	7%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.15, mayoritas responden, yaitu 41% menyatakan puas dan 22% sangat puas pada kualitas kecepatan staf sekolah dalam melayani kebutuhan administrasi. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada kesigapan guru dalam membantu kesulitan belajar siswa.

Tabel 4. 16 Butir Pertanyaan C3 (Saya puas dengan tanggapan sekolah terhadap keluhan atau saran siswa/alumni.)

Saya puas dengan tanggapan sekolah terhadap keluhan atau saran siswa/alumni			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir III	Sangat Puas	17	17%
	Puas	41	41%

	Netral	26	26%
	Tidak Puas	14	14%
	Sangat Tidak Puas	2	2%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.16, mayoritas responden, yaitu 41% menyatakan puas dan 26% netral pada kualitas tanggapan sekolah terhadap keluhan atau saran siswa/alumni. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada tanggapan sekolah terhadap keluhan atau saran siswa/alumni

Tabel 4. 17 Butir Pertanyaan C4 (Saya puas dengan kesediaan guru membantu siswa di luar jam pelajaran)

Saya puas dengan kesediaan guru membantu siswa di luar jam pelajaran			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir IV	Sangat Puas	20	20%
	Puas	31	31%
	Netral	39	39%
	Tidak Puas	8	8%
	Sangat Tidak Puas	2	2%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.17, mayoritas responden, yaitu 31% menyatakan puas dan 39% netral pada kesediaan guru membantu siswa di luar jam pelajaran. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada kesediaan guru membantu siswa di luar jam pelajaran.

Tabel 4. 18 Butir Pertanyaan C5 (Saya puas dengan solusi yang diberikan sekolah terhadap permasalahan siswa)

Saya puas dengan solusi yang diberikan sekolah terhadap permasalahan siswa			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir V	Sangat Puas	21	21%
	Puas	38	38%

	Netral	30	30%
	Tidak Puas	11	11%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.17, mayoritas responden, yaitu 38% menyatakan puas dan 30% netral pada solusi yang diberikan sekolah terhadap permasalahan siswa. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada solusi yang diberikan sekolah terhadap permasalahan siswa.

D. Jaminan (Assurance)

Tabel 4. 19 Butir Pertanyaan D1 (Saya puas dengan adanya jaminan magang di perusahaan)

Saya puas dengan adanya jaminan magang di perusahaan			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir I	Sangat Puas	47	47%
	Puas	31	31%
	Netral	17	17%
	Tidak Puas	4	4%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.19, mayoritas responden, yaitu 31% menyatakan puas dan 47% sangat puas pada adanya jaminan magang di perusahaan. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada adanya jaminan magang di perusahaan.

Tabel 4. 20 Butir Pertanyaan D2 (Saya puas dengan adanya jaminan kerjasama dengan industri dan mendapatkan sertifikat)

Saya puas dengan adanya jaminan kerjasama dengan industri dan mendapatkan sertifikat			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir II	Sangat Puas	37	37%
	Puas	39	39%

	Netral	21	21%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.20, mayoritas responden, yaitu 39% menyatakan puas dan 37% sangat puas adanya jaminan kerjasama dengan industri dan mendapatkan sertifikat. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada adanya jaminan kerjasama dengan industri dan mendapatkan sertifikat.

Tabel 4. 21 Butir Pertanyaan D3 (Saya puas dengan informasi sekolah yang disampaikan secara jujur dan dapat dipercaya)

Saya puas dengan informasi sekolah yang disampaikan secara jujur dan dapat dipercaya			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir III	Sangat Puas	30	30%
	Puas	43	43%
	Netral	25	25%
	Tidak Puas	2	2%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.21, mayoritas responden, yaitu 43% menyatakan puas dan 30% sangat puas pada kualitas informasi sekolah yang disampaikan secara jujur dan dapat dipercaya. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada informasi sekolah yang disampaikan secara jujur dan dapat dipercaya.

Tabel 4. 22 Butir Pertanyaan D4 (Saya puas dengan kemampuan sekolah dalam membekali siswa untuk dunia kerja atau pendidikan lanjut.)

Saya puas dengan kemampuan sekolah dalam membekali siswa untuk dunia kerja atau pendidikan lanjut.			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir IV	Sangat Puas	41	41%
	Puas	38	38%
	Netral	18	18%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.22, mayoritas responden, yaitu 38% menyatakan puas dan 41% sangat puas pada kemampuan sekolah dalam membekali siswa untuk dunia kerja atau pendidikan lanjut. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada kemampuan sekolah dalam membekali siswa untuk dunia kerja atau pendidikan lanjut.

E. Empati (Emphaty)

Tabel 4. 23 Butir Pertanyaan E1 (Saya puas karena ketika siswa mengalami masalah akademik guru BP cepat merespon permasalahannya)

Saya puas karena ketika siswa mengalami masalah akademik guru BP cepat merespon permasalahannya			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir I	Sangat Puas	33	33%
	Puas	37	37%
	Netral	26	26%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.23, mayoritas responden, yaitu 37% menyatakan puas dan 33% sangat puas pada siswa mengalami masalah akademik guru BP cepat merespon

permasalahannya. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas ketika siswa mengalami masalah akademik guru BP tidak cepat merespon permasalahannya.

Tabel 4. 24 Butir Pertanyaan E2 (Saya puas karena ketika siswa mendapatkan permasalahan guru tidak membeda-bedakan)

Saya puas karena ketika siswa mendapatkan permasalahan guru tidak membeda-bedakan			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir II	Sangat Puas	23	23%
	Puas	32	32%
	Netral	36	36%
	Tidak Puas	8	8%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.24, mayoritas responden, yaitu 33,7% menyatakan puas dan 19% sangat puas ketika siswa mendapatkan permasalahan guru tidak membeda-bedakan. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas ketika siswa mendapatkan permasalahan guru membeda-bedakan

Tabel 4. 25 Butir Pertanyaan E3 (Saya puas dengan perhatian sekolah kepada alumni terkait informasi kelulusan atau dunia kerja)

Saya puas dengan perhatian sekolah kepada alumni terkait informasi kelulusan atau dunia kerja			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir III	Sangat Puas	34	34%
	Puas	40	40%
	Netral	20	20%
	Tidak Puas	4	4%
	Sangat Tidak Puas	2	2%

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.25, mayoritas responden, yaitu 40% menyatakan puas dan

34% sangat puas pada perhatian sekolah kepada alumni terkait informasi kelulusan atau dunia kerja. Namun masih ada beberapa responden yang menunjukkan tidak puas pada perhatian sekolah kepada alumni terkait informasi kelulusan atau dunia kerja.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Analisis

4.2.1 Uji Validitas

a. Hasil Uji Validitas Dimensi Kenyataan (Tangible)

Tabel 4. 26 Hasil Uji Validitas Kenyataan (Tangible)

		Total
P1	Pearson Correlation	.449*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	100
P2	Pearson Correlation	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P3	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P4	Pearson Correlation	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P5	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS, 2026(diolah)

Hasil produksi SPSS dari tabel 4.1 di atas menampilkan nilai validitas pada kolom sig. (2-tailed), artinya penjumlahan korelasi antara skor tiap item dengan skor total pada tab tanggapan responden. Hasil uji validitas 5 (lima) item pernyataan

pada dimensi bukti langsung dapat dikatakan benar (valid) karena semua sig. Sampai $< 0,05$.

b. Hasil Uji Validitas Dimensi Keandalan (Reability)

Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas Keandalan (Reability)

		Total
P1	Pearson Correlation	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P2	Pearson Correlation	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P3	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P4	Pearson Correlation	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P5	Pearson Correlation	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS, 2026(diolah)

Nilai validitas pada kolom Sig diketahui dari tabel 4.2 di atas data kinerja SPSS. (2-tailed), artinya penjumlahan korelasi antara skor tiap item dengan skor total pada tab tanggapan responden. Hasil uji validitas dapat dinyatakan benar (valid) untuk 5 (lima) item pernyataan pada dimensi reliabilitas, karena all sig. Sampai $< 0,05$.

c. Hasil Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap (Responsiviness)

Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (Responsiviness)

		Total
P1	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P2	Pearson Correlation	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P3	Pearson Correlation	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P4	Pearson Correlation	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P5	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS, 2026 (diolah)

Nilai validitas pada kolom Sig diketahui dari tabel 4.3 diatas output kinerja SPSS. (2-tailed), artinya penjumlahan korelasi antara skor tiap item dengan skor total pada tab tanggapan responden. Hal ini dimungkinkan untuk menyatakan hasil uji validitas dari 5 (lima) item pernyataan pada sumbu responsiviness valid (valid) karena semua sig. Sampai $< 0,05$.

d. Hasil Uji Validitas Dimensi Jaminan (Assurance)

Tabel 4. 29 Hasil Uji Validitas Dimensi Jaminan (Assurance)

		Total
P1	Pearson Correlation	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	100
P2	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P3	Pearson Correlation	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P4	Pearson Correlation	.528**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	100
P5	Pearson Correlation	.389*
	Sig. (2-tailed)	.034
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS,2026 (diolah)

Nilai validitas pada kolom Sig diketahui dari tabel 4.4 diatas output kinerja SPSS. (2-tailed), artinya penjumlahan korelasi antara skor tiap item dengan skor total pada tab tanggapan responden. Hasil uji validitas (Empat) item pernyataan pada sumbu Jaminan (Assurance) dapat dinyatakan benar karena semuanya sig. Sampai $< 0,05$.

e. Hasil Uji Validitas Dimensi Empati (Empathy)

Tabel 4. 30 Hasil Uji Validitas Empati (Empathy)

		Total
P1	Pearson Correlation	.501**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	100
P2	Pearson Correlation	.397*
	Sig. (2-tailed)	.030
	N	100
P3	Pearson Correlation	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P4	Pearson Correlation	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

P5	Pearson Correlation	.381*
	Sig. (2-tailed)	.038
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS,2026 (diolah)

Nilai validitas pada kolom Sig diketahui dari tabel 4.5 diatas, diperoleh hasil bahwa seluruh item pernyataan (P1 sampai dengan P5) memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05. Adapun nilai signifikansi masing-masing item yaitu P1 sebesar 0,005, P2 sebesar 0,030, P3 sebesar 0,000, P4 sebesar 0,000, dan P5 sebesar 0,038. Selain itu, nilai Pearson Correlation seluruh item menunjukkan nilai positif yang berarti setiap item memiliki hubungan yang searah dengan skor total.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk menguji rumus cronbach alpha untuk reliabilitas instrumen angket. Suatu kuesioner dikatakan akurat jika cronbach alpha > 0,60 dan tidak akurat jika dibawah 0,60. Reliabilitas pernyataan yang dikirimkan kepada responden dapat dilihat pada tabel statistik reliabilitas di bawah ini:

a. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kenyataan (Tangible)

Tabel 4. 31 Dimensi Kenyataan Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.756	5

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS,2026

Dapat dibuktikan bahwa nilai cronbach alpha adalah $0.756 > 0.6$, maka dapat diasumsikan bahwa alat ukur dimensi realitas reliabel (handal).

b. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keandalan (Reability)

Tabel 4. 32 Dimensi Keandalan Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	5

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS,2026

Dapat dibuktikan bahwa nilai cronbach alpha adalah $0.764 > 0.6$ sehingga dapat diasumsikan bahwa alat penghitungan dimensi reliabilitas sudah akurat (handal).

c. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Daya Tanggap (Responsiviness)

Tabel 4. 33 Dimensi Daya Tanggap Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	6

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS,2026

Berdasarkan table 4.8 diatas dapat dilihat nilai cronbach's alpha sebesar $0.793 > 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa instrument yang digunakan untuk mengukur dimensi jaminan sudah reliabel (handal)

d. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Jaminan (Assurance)

Tabel 4. 34 Dimensi Jaminan Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.706	5

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS,2026

Dapat dilihat nilai cronbach's alpha sebesar $0,06 > 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa instrument yang digunakan untuk mengukur dimensi jaminan sudah reliabel (handal).

e. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Empati (Empathy)

Tabel 4. 35 Dimensi Empati Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.749	5

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS,2026

Dapat ditunjukkan bahwa nilai cronbach alpha adalah $0.749 > 0.6$, sehingga dapat diasumsikan bahwa instrumen yang digunakan untuk menghitung dimensi empati sudah akurat (akurat).

4.2.3 Hasil Analisis Teknik *Importance Performance*

Metodologi analisis data diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa SMKS T Amir Hamzah Indrapura, yang mencakup teknik untuk menganalisis kinerja. Pengaruh tingkat kesesuaian diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu aspek fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Rumus berikut dapat digunakan untuk menghitung derajat kesesuaian kepuasan konsumen dalam metode pengukuran kinerja penting.

$$TKI = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

TKI = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor penilaian persepsi responden

Yi = Skor penilaian harapan responden

Evaluasi tingkat kesesuaian digunakan dalam indikator tingkat kesesuaian untuk menyatakan apakah pengukuran kualitas pelayanan dinilai atau tidak, meliputi:

Tabel 4.39 Penilaian Tingkat Kesesuaian

Nilai	Keterangan
81%-100%	Sangat Tinggi
66%-80%	Tinggi
51%-65%	Cukup Tinggi

Tahapan berikut termasuk dalam proses pengukuran CSI ini, menurut Stratford dalam Suherman (2008):

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS), yang berasal dari tingkat kepentingan dan kinerja rata-rata setiap responden:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad MMS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Di mana :

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke- i

X_i = nilai kinerja atribut ke- i

X_i = nilai kinerja atribut ke- i

2. *Mean Satisfaction Score (MSS)*. Nilai ini diturunkan dari nilai rata-rata standar, makna dan tingkat keluaran rata-rata setiap atribut.ap atribut.

$$MMS = \sum_{i=1}^n X_i$$

3. Faktor pembobotan (WF), yang mengubah nilai rata-rata minat menjadi persentase dari nilai rata-rata total semua atribut yang diuji, untuk mencapai WF total 100%.

Contoh :

$$WF_i = x \ 100\%$$

Dimana :

p = jumlah atribut kepentingan

I = atribut kualitas pelayanan ke-i

4. Estimasi skor pembobotan (WS), yaitu nilai perkalian antar rata-rata. Tingkat keberhasilan (kepuasan) dengan WF masing-masing atribut masing-masing.

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

Tabel 4. 36 Kriteria Customer Satisfaction Index

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - 36%	Tidak Penting
36% - 52%	Kurang Penting
52% - 68%	Cukup Penting
68% - 84%	Penting
84% - 100%	Sangat Penting

Tabel 4. 37 Perhitungan Indeks Kepuasan Siswa SMKS T Amir Hamzah Indrapura

No.	Atribut	Mis	WF(%)	MSS	WS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1	Seberapa baik fasilitas dan lingkungan kerja/belajar yang disediakan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,09	3,796	4,08	15,487
2	Bagaimana penampilan dan profesionalisme staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam berinteraksi dengan Anda	4,17	3,870	4,16	16,099
3	Seberapa memadai peralatan dan teknologi yang digunakan oleh SMKS Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan layanan/pembelajaran	4,04	3,749	4,04	15,148
4	Sejauh mana materi promosi dan informasi yang disediakan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura jelas dan informatif	4,74	4,399	4,75	20,896
5	Bagaimana Anda menilai kebersihan dan kerapihan lokasi SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,75	4,408	4,76	20,984
Reability					
6	Seberapa konsisten SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memenuhi janji layanan yang dijanjikan	4,78	4,436	4,79	21,249
7	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan	4,74	4,399	4,75	20,896

No.	Atribut	Mis	WF(%)	MSS	WS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
8	Seberapa akurat informasi yang diberikan oleh staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,08	3,787	4,07	15,411
9	Sejauh mana SMKS T. Amir Hamzah Indrapura mampu menyelesaikan masalah atau keluhan yang Anda ajuka.	3,85	3,573	3,84	13,721
10	Bagaimana Anda menilai kehandalan layanan yang diberikan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,16	3,861	4,15	16,022
<i>Responsiveness</i>					
11	Seberapa cepat SMKS T. Amir Hamzah Indrapura merespons permintaan atau pertanyaan Anda	4,22	3,916	4,21	16,488
12	Sejauh mana staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura proaktif dalam memberikan informasi yang Anda butuhkan	4,50	4,176	4,50	18,794
13	Bagaimana Anda menilai kemampuan SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam menangani situasi darurat atau mendesak	4,49	4,167	4,48	18,668
14	Seberapa baik komunikasi yang dilakukan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura selama proses pelayanan	4,28	3,972	4,28	17,001
15	Sejauh mana Anda merasa didengarkan dan dihargai oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,42	4,102	4,41	18,090
<i>Asurance</i>					
16	Seberapa yakin Anda terhadap kemampuan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan layanan yang berkualitas	4,40	4,084	4,39	17,927
17	Sejauh mana Anda merasa aman dalam menggunakan layanan dan berada di lingkungan SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,27	3,963	4,27	16,921
18	Bagaimana Anda menilai pengetahuan dan keterampilan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,17	3,870	4,17	16,138
19	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura menjelaskan prosedur dan kebijakan yang berlaku	4,32	4,009	4,31	17,280
20	Sejauh mana Anda merasa bahwa SMKS T. Amir Hamzah Indrapura mengutamakan kepentingan pelanggan/siswa	4,39	4,074	4,38	17,845
<i>Emphaty</i>					
21	Seberapa baik staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura memahami	4,23	3,926	4,22	16,567

No.	Atribut	Mis	WF(%)	MSS	WS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
	kebutuhan dan harapan Anda sebagai siswa/alumni				
22	Sejauh mana Anda merasa dihargai dan diperhatikan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,28	3,972	4,28	17,001
23	Bagaimana Anda menilai kemampuan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan perhatian personal kepada siswa/alumni	4,22	3,916	4,21	16,488
24	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan spesifik Anda	4,20	3,898	4,20	16,371
25	Sejauh mana Anda merasa nyaman untuk mengajukan pertanyaan atau mengungkapkan keluhan kepada SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,00	3,712	3,99	14,812
	Jumlah	107,75		107,69	
	Rata-rata	4,28		4,25	
	CSI	86,46%			

Sumber: diolah, 2026

Indeks kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index, CSI) merupakan salah satu alat penting dalam menilai kinerja perusahaan dalam memenuhi ekspektasi siswa SMKS T Amir Hamzah Indrapura, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sangat bergantung pada kepuasan pelanggan untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Tabel 4.35 menunjukkan hasil perhitungan CSI yang mencakup 25 atribut layanan yang dinilai oleh siswa. Dengan nilai CSI sebesar 86,46%, perusahaan menunjukkan kinerja yang sangat tinggi dalam memenuhi harapan siswa, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan.

Kepuasan siswa tidak hanya memengaruhi loyalitas, tetapi juga rekomendasi dan persepsi positif terhadap brand image sekolah. Menurut (Kotler & Keller, 2018), siswa yang puas cenderung merekomendasikan sekolah kepada orang lain, yang meningkatkan reputasi SMKS T. Amir Hamzah Indrapura. Oleh karena itu, analisis tabel ini membantu mengidentifikasi kekuatan pada dimensi

seperti tangible (fasilitas fisik) dan responsiveness (kecepatan layanan), serta kelemahan yang perlu diperbaiki untuk optimalisasi brand image.

Beberapa atribut di tabel menunjukkan penilaian tinggi, seperti elemen tangible (misalnya fasilitas sekolah dengan rata-rata >4,0) dan assurance (pengetahuan guru). (Parasuraman et al, 1988) menyatakan bahwa tangible memengaruhi persepsi kualitas layanan secara signifikan. Responsiveness, seperti kecepatan tanggapan guru terhadap siswa, juga tinggi, mendukung loyalitas siswa.

Atribut dengan nilai lebih rendah, seperti empathy (perhatian personal) atau reliability (konsistensi janji sekolah), berada di kuadran prioritas tinggi pada analisis kartesian.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X_i = skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ke- i

Y_i = skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ke- i

X_i = jumlah skor tingkat kinerja untuk atribut ke- i

Y_i = jumlah skor tingkat kepentingan untuk atribut ke-

Cara menghitung skor rata-rata atribut tingkat kepentingan dan kinerja secara keseluruhan adalah:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{k} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{k}$$

Keterangan :

X = batas sumbu x (tingkat kinerja)

Y = batas sumbu y (tingkat kepentingan)

K = banyaknya atribut pelayanan ($k = 25$)

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil perhitungan terhadap atribut-atribut pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 38 Hasil Penghitungan Metode IPA

No.	Atribut	Mis	MSS	GAP
<i>Tangibles</i>				
1	Seberapa baik fasilitas dan lingkungan kerja/belajar yang disediakan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,09	4,08	-0,01
2	Bagaimana penampilan dan profesionalisme staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam berinteraksi dengan Anda	4,17	4,16	-0,01
3	Seberapa memadai peralatan dan teknologi yang digunakan oleh SMKS Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan layanan/pembelajaran	4,04	4,04	0,00
4	Sejauh mana materi promosi dan informasi yang disediakan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura jelas dan informatif	4,74	4,75	0,01
5	Bagaimana Anda menilai kebersihan dan kerapian lokasi SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,75	4,76	0,01
<i>Reability</i>				
6	Seberapa konsisten SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memenuhi janji layanan yang dijanjikan	4,78	4,79	0,01
7	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan	4,74	4,75	0,01
8	Seberapa akurat informasi yang diberikan oleh staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,08	4,07	-0,01
9	Sejauh mana SMKS T. Amir Hamzah Indrapura mampu menyelesaikan masalah atau keluhan yang Anda ajuka.	3,85	3,84	-0,01
10	Bagaimana Anda menilai kehandalan layanan yang diberikan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,16	4,15	-0,01
11	Seberapa cepat SMKS T. Amir Hamzah Indrapura merespons permintaan atau pertanyaan Anda	4,22	4,21	-0,01
12	Sejauh mana staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura proaktif dalam memberikan informasi yang Anda butuhkan	4,50	4,50	0,00
13	Bagaimana Anda menilai kemampuan SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam menangani situasi darurat atau mendesak	4,49	4,48	-0,01
14	Seberapa baik komunikasi yang dilakukan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura selama proses pelayanan	4,28	4,28	0,00
15	Sejauh mana Anda merasa didengarkan dan dihargai oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,42	4,41	-0,01
<i>Responsiveness</i>				
16	Seberapa yakin Anda terhadap kemampuan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan layanan yang berkualitas	4,40	4,39	-0,01
17	Sejauh mana Anda merasa aman dalam menggunakan layanan dan berada di lingkungan SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,27	4,27	0,00

No.	Atribut	Mis	MSS	GAP
<i>Tangibles</i>				
18	Bagaimana Anda menilai pengetahuan dan keterampilan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,17	4,17	0,00
19	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura menjelaskan prosedur dan kebijakan yang berlaku	4,32	4,31	-0,01
20	Sejauh mana Anda merasa bahwa SMKS T. Amir Hamzah Indrapura mengutamakan kepentingan pelanggan/siswa	4,39	4,38	-0,01
<i>Emphaty</i>				
21	Seberapa baik staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura memahami kebutuhan dan harapan Anda sebagai siswa/alumni	4,23	4,22	-0,01
22	Sejauh mana Anda merasa dihargai dan diperhatikan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,28	4,28	0,00
23	Bagaimana Anda menilai kemampuan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan perhatian personal kepada siswa/alumni	4,22	4,21	-0,01
24	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan spesifik Anda	4,20	4,20	0,00
25	Sejauh mana Anda merasa nyaman untuk mengajukan pertanyaan atau mengungkapkan keluhan kepada SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,00	3,99	-0,01
Jumlah		107	107,69	
CSI		86,46%		

Sumber: Diolah,2026

Berdasarkan Tabel 4.38 Hasil Penghitungan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh perbandingan antara tingkat kepentingan (*Mean Importance Score/MIS*) dan tingkat kinerja atau kepuasan (*Mean Satisfaction Score/MSS*) pada setiap atribut kualitas layanan di SMKS T. Amir Hamzah Indrapura. Selisih antara nilai MIS dan MSS disebut sebagai nilai GAP, yang menunjukkan kesenjangan antara harapan siswa dengan kinerja layanan yang dirasakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai GAP berada pada rentang -0,01 hingga 0,01, yang mengindikasikan bahwa secara umum kinerja layanan sekolah sudah mendekati harapan siswa. Selain itu, nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 86,46% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap

layanan sekolah berada pada kategori sangat puas, meskipun masih terdapat beberapa atribut yang menunjukkan kinerja sedikit di bawah harapan siswa.

Pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), sebagian besar atribut menunjukkan nilai GAP yang sangat kecil, baik negatif maupun positif. Atribut fasilitas dan lingkungan belajar serta penampilan dan profesionalisme staf menunjukkan nilai GAP negatif sebesar -0,01, yang mengindikasikan bahwa kinerja layanan masih sedikit di bawah harapan siswa. Hal ini dapat disebabkan oleh tingginya ekspektasi siswa terhadap fasilitas fisik dan lingkungan sekolah, terutama terkait kenyamanan ruang belajar, ketersediaan sarana prasarana, serta pemanfaatan teknologi pembelajaran. Namun, atribut materi promosi dan kebersihan sekolah menunjukkan nilai GAP positif sebesar 0,01, yang berarti kinerja layanan pada aspek tersebut sedikit melebihi harapan siswa, sehingga siswa menilai sekolah telah mampu memberikan informasi yang jelas serta menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan sekolah dengan baik. Temuan ini sejalan dengan pendapat (Zeithaml et al, 2018) yang menyatakan bahwa bukti fisik layanan memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan dan citra institusi pendidikan.

Pada dimensi Keandalan (*Reliability*), beberapa atribut menunjukkan nilai GAP negatif, khususnya pada keakuratan informasi, kemampuan sekolah dalam menyelesaikan masalah atau keluhan siswa, serta kehandalan layanan secara keseluruhan. Nilai GAP negatif ini menunjukkan bahwa meskipun siswa merasa puas, harapan mereka terhadap konsistensi dan keandalan layanan masih sedikit lebih tinggi dibandingkan kinerja yang dirasakan. Kondisi ini dapat terjadi karena proses administrasi dan akademik di sekolah terkadang menghadapi kendala teknis atau birokratis, sehingga informasi yang diberikan tidak selalu tepat waktu atau

penyelesaian keluhan belum sepenuhnya optimal. Sebaliknya, atribut konsistensi dalam memenuhi janji layanan dan pemberian layanan sesuai harapan menunjukkan nilai GAP positif, yang berarti sekolah dinilai telah mampu memenuhi komitmen layanan yang dijanjikan kepada siswa.

Pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), beberapa atribut seperti kecepatan merespons permintaan atau pertanyaan siswa, kemampuan menangani situasi darurat, dan perasaan siswa dihargai menunjukkan nilai GAP negatif sebesar -0,01. Hal ini menunjukkan bahwa siswa memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap kecepatan respons dan komunikasi pihak sekolah, sehingga meskipun kinerja dinilai baik, masih terdapat selisih kecil dengan harapan mereka. Sementara itu, atribut proaktivitas staf dan komunikasi layanan menunjukkan nilai GAP sebesar 0,00, yang berarti kinerja layanan sudah sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan siswa.

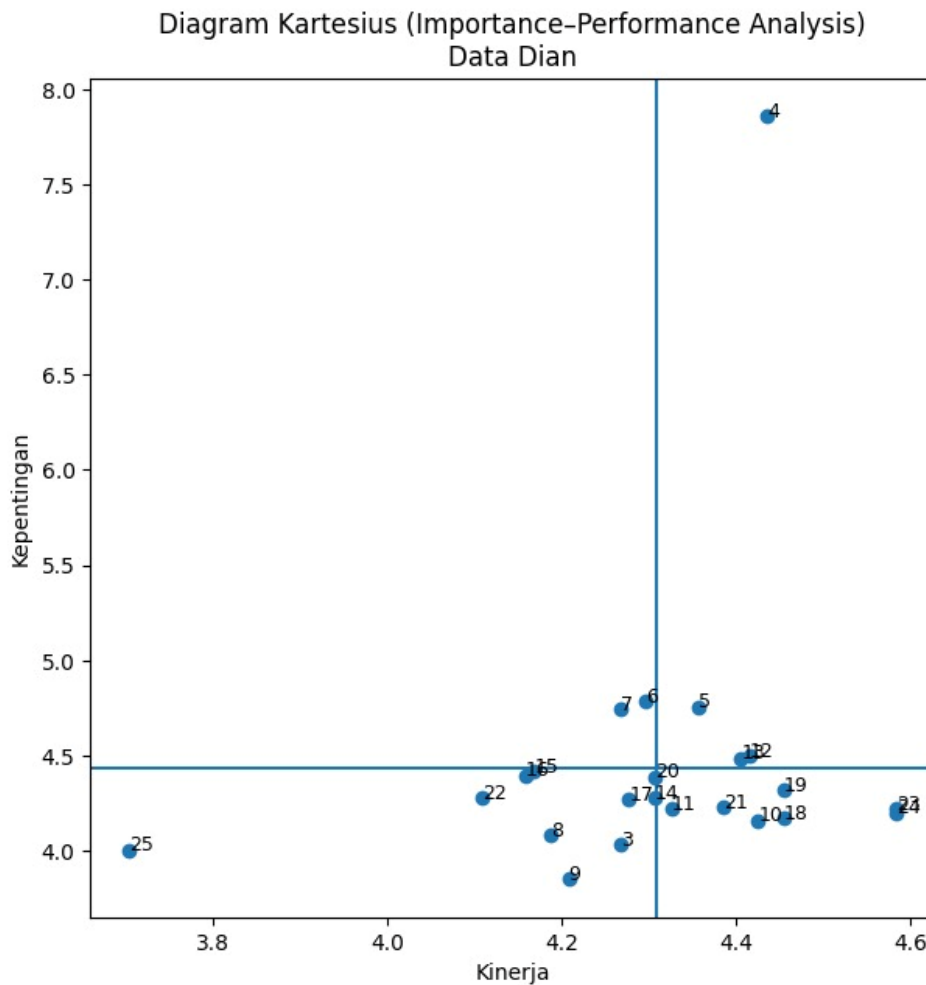
Pada dimensi Jaminan (*Assurance*), sebagian besar atribut menunjukkan nilai GAP negatif yang sangat kecil, seperti keyakinan terhadap kemampuan staf, kejelasan prosedur, serta perhatian sekolah terhadap kepentingan siswa. Nilai GAP negatif ini menunjukkan bahwa siswa menaruh harapan yang sangat tinggi terhadap profesionalisme dan kompetensi staf sekolah. Meskipun kinerja layanan sudah dinilai baik, siswa masih mengharapkan peningkatan pada aspek kompetensi staf, transparansi prosedur, dan rasa aman dalam lingkungan sekolah. Namun, atribut rasa aman berada di lingkungan sekolah menunjukkan nilai GAP nol, yang berarti kinerja layanan telah sesuai dengan harapan siswa.

Pada dimensi Empati (*Empathy*), sebagian besar atribut menunjukkan nilai GAP negatif sebesar -0,01, seperti pemahaman staf terhadap kebutuhan siswa,

perhatian personal, dan kenyamanan siswa dalam menyampaikan keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa siswa memiliki ekspektasi tinggi terhadap pendekatan personal dan perhatian individual dari pihak sekolah. Meskipun layanan empati dinilai baik, siswa masih mengharapkan peningkatan interaksi personal, komunikasi dua arah, serta sistem penanganan keluhan yang lebih responsif. Sementara itu, atribut penghargaan terhadap siswa dan penyesuaian layanan dengan kebutuhan spesifik siswa menunjukkan nilai GAP nol, yang berarti kinerja layanan sudah sesuai dengan harapan siswa.

Secara keseluruhan, keberadaan nilai GAP negatif pada penelitian ini tidak menunjukkan ketidakpuasan siswa, melainkan mencerminkan adanya kesenjangan kecil antara harapan yang sangat tinggi dengan kinerja layanan yang sudah baik. Nilai GAP yang sangat kecil (mendekati nol) menunjukkan bahwa SMKS T. Amir Hamzah Indrapura telah mampu memberikan layanan yang hampir sesuai dengan harapan siswa, namun tetap terdapat ruang untuk perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) pada setiap dimensi SERVQUAL. Dengan demikian, hasil analisis IPA ini dapat menjadi dasar bagi pihak sekolah dalam menentukan prioritas perbaikan layanan guna meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan kepuasan siswa di masa mendatang.

Berikut ini merupakan hasil diagram kualitas pelayanan pada siswa SMKS T Amir Hamzah Indrapura.



Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Kuadran Kepuasan

Hasil analisis kualitas layanan yang diukur dengan IPA (*Importance-Performance Analysis*) ditunjukkan pada Gambar 4.1.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Tingkat Kualitas Pelayanan SMKS T Amir Hamzah Indrapura

Kepuasan konsumen adalah perasaan yang muncul setelah konsumen menerima dan merasakan suatu produk atau layanan, yang kemudian dibandingkan dengan harapannya, apakah sesuai atau tidak. Konsumen akan merasa puas apabila mereka telah menggunakan produk atau layanan tersebut dalam jangka waktu yang cukup lama (Nel Arianty, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Customer Satisfaction Index (CSI) mencapai 86,46%. Dengan nilai CSI sebesar 86,46%, sekolah menunjukkan kinerja yang sangat tinggi dalam memenuhi harapan siswa, meskipun masih terdapat area yang perlu diperbaiki seperti seperti keahlian guru dalam responsivitas terhadap keluhan siswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan siswa dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta pendekatan analisis importance performance.

Berikut adalah hasil pembahasan dalam Value Quadrant customer service tentang pendekatan penilaian kinerja untuk menilai tingkat kepuasan konsumen berdasarkan 4 dimensi kualitas pelayanan keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) serta empati (empathy).

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menggambarkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan (harapan) tinggi menurut siswa, namun tingkat kinerjanya masih berada di bawah rata-rata. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan siswa dengan pelayanan yang diterima, sehingga atribut-atribut dalam kuadran ini harus menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki oleh pihak sekolah.

Berdasarkan hasil analisis Diagram Kartesius, terdapat beberapa atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I, yaitu atribut nomor 5, 6, 13, 15, dan 20. Atribut-atribut tersebut berkaitan erat dengan pelayanan akademik dan nonakademik yang langsung dirasakan oleh siswa dalam proses pembelajaran dan administrasi sekolah.

Atribut No.5 yang berkaitan dengan ketepatan pelayanan akademik menunjukkan bahwa siswa menilai aspek ini sangat penting, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Ketepatan pelayanan, seperti kejelasan informasi akademik, jadwal pembelajaran, dan pelayanan guru maupun staf tata usaha, sangat menentukan kelancaran proses belajar siswa. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman et al. (2018) yang menyatakan bahwa ketepatan pelayanan merupakan salah satu dimensi utama dalam menentukan kepuasan pengguna jasa.

Atribut No.6 berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, baik dalam proses administrasi maupun pelayanan akademik. Nilai kepentingan yang tinggi menunjukkan bahwa siswa sangat menghargai pelayanan yang cepat dan tepat waktu, namun kinerja yang masih rendah mengindikasikan adanya keterlambatan dalam pelayanan tertentu. Keterlambatan ini berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat kepuasan siswa terhadap sekolah.

Selanjutnya, atribut No.13 dan No.15 berkaitan dengan kompetensi dan kecermatan tenaga pendidik serta tenaga kependidikan. Siswa menilai bahwa kemampuan guru dan staf sekolah dalam menjalankan tugasnya sangat penting, terutama dalam memberikan bimbingan, penilaian, serta penyelesaian permasalahan siswa.

Atribut No.20 berkaitan dengan kemampuan sekolah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan siswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa siswa memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan mereka, namun pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan.

Temuan pada atribut No. 5 dan 6 mengonfirmasi teori Parasuraman et al. (2018) bahwa dimensi *Reliability* (Keandalan) adalah tulang punggung kepuasan jasa pendidikan. Ketidakmampuan instansi dalam memberikan layanan yang tepat waktu dan akurat menciptakan ketidakpuasan yang signifikan. Selain itu, Hardiansyah (2018) menekankan bahwa *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam menangani keluhan (Atribut No. 20) sangat krusial bagi siswa generasi digital yang mengharapkan solusi instan atas permasalahan akademik mereka.

Sebaliknya, Wilson et al. (2021) memberikan perspektif berbeda dalam teori *Expectation Disconfirmation*. Ia berargumen bahwa performa rendah di Kuadran I tidak selalu berarti kegagalan sistemik, melainkan bisa disebabkan oleh ekspektasi siswa yang "terlalu melambung" akibat janji pemasaran sekolah. Oleh karena itu, fokus perbaikan tidak hanya pada peningkatan teknis, tetapi juga pada manajemen komunikasi untuk menyelaraskan ekspektasi siswa dengan realitas kapasitas operasional sekolah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut dalam Kuadran I merupakan prioritas utama yang harus segera diperbaiki oleh SMKS T Amir Hamzah Indrapura. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan, perbaikan sistem pelayanan akademik dan administrasi, serta peningkatan ketepatan waktu dan ketepatan pelayanan. Dengan demikian, kepuasan siswa diharapkan dapat meningkat secara signifikan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II mencakup atribut-atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang juga tinggi. Artinya, pelayanan yang diberikan

oleh sekolah pada atribut-atribut ini telah sesuai dengan harapan siswa dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan secara berkelanjutan agar tidak mengalami penurunan kualitas.

Berdasarkan hasil analisis, atribut yang berada pada Kuadran II adalah No. 2, 4, 7, 12, 16, 17, 21, dan 22. Atribut-atribut ini umumnya berkaitan dengan sikap tenaga pendidik, kualitas proses pembelajaran, serta kejelasan standar pelayanan di sekolah.

Atribut No.2 yang berkaitan dengan kesediaan siswa merekomendasikan sekolah kepada orang lain menunjukkan bahwa siswa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini mencerminkan citra positif SMKS T Amir Hamzah Indrapura di mata siswanya. Menurut (Kotler & Keller, 2018), rekomendasi dari pengguna jasa merupakan indikator penting dari kepuasan dan loyalitas.

Atribut No.4 dan No.7 berkaitan dengan kualitas pelayanan pembelajaran dan kejelasan informasi akademik. Nilai kinerja yang tinggi menunjukkan bahwa siswa merasa puas terhadap proses pembelajaran yang berlangsung di sekolah. Kualitas pembelajaran merupakan inti dari layanan pendidikan dan sangat menentukan kepuasan siswa (Parasuraman et al., 2018).

Atribut No.12, 16, dan 17 berkaitan dengan standar pelayanan serta sikap dan sopan santun tenaga pendidik dan kependidikan. Siswa menilai bahwa guru dan staf sekolah telah menunjukkan sikap yang baik dalam melayani siswa, sehingga menciptakan suasana belajar yang nyaman dan kondusif.

Atribut No.21 dan No.22 menunjukkan bahwa sekolah telah mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat dipahami oleh siswa. Namun

demikian, pihak sekolah tetap perlu melakukan evaluasi secara berkala agar kualitas pelayanan ini dapat dipertahankan.

Keberhasilan pada atribut No. 16 dan 17 (sikap dan sopan santun) menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* (Jaminan) telah diimplementasikan dengan sangat baik. Menurut Kotler & Keller (2018), kompetensi dan keramahan staf menciptakan rasa aman bagi konsumen, yang pada akhirnya memicu niat untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain (Atribut No. 2). Kejelasan informasi (Atribut No. 7) juga menunjukkan transparansi institusi yang sehat.

Analisis Teori Menolak/Kritik: Namun, Priporas et al. (2020) memberikan kritik bahwa keberhasilan di Kuadran II seringkali membuat organisasi terjebak dalam zona nyaman (*complacency trap*). Dalam ekosistem pendidikan yang kompetitif, atribut yang saat ini dianggap sebagai "prestasi" dapat dengan cepat bergeser menjadi "standar minimal" seiring munculnya pesaing baru dengan inovasi layanan yang lebih unggul. Sekolah tidak boleh hanya bertahan, tetapi harus terus melakukan *upgrading* standar pelayanan secara berkala.

Secara keseluruhan, Kuadran II menunjukkan bahwa SMKS T Amir Hamzah Indrapura telah berhasil memenuhi harapan siswa pada sejumlah aspek pelayanan penting, sehingga fokus utama sekolah adalah menjaga konsistensi dan meningkatkan kualitas layanan tersebut secara berkelanjutan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menggambarkan atribut-atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Atribut-atribut dalam kuadran ini tidak menjadi prioritas utama bagi siswa, namun tetap perlu diperhatikan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil analisis, atribut yang berada pada Kuadran III adalah No. 3, 14, 23, 24, dan 25. Atribut-atribut ini umumnya berkaitan dengan aspek pendukung pelayanan dan hubungan jangka panjang siswa dengan sekolah.

Atribut No.3 yang berkaitan dengan keinginan siswa untuk terus menggunakan layanan sekolah dalam jangka panjang menunjukkan nilai yang cukup, namun belum mencerminkan komitmen yang sangat kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa sekolah masih memiliki peluang untuk meningkatkan keterikatan siswa melalui program-program pengembangan siswa dan peningkatan layanan nonakademik (Oliver, 2019).

Atribut No.14 dan No.23 berkaitan dengan kemampuan tenaga pendidik dan kependidikan dalam memahami sudut pandang serta kebutuhan siswa. Nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa siswa merasa cukup puas, namun masih terdapat ruang untuk meningkatkan empati dan komunikasi antara pihak sekolah dan siswa.

Atribut No.24 dan No.25 berkaitan dengan interaksi dan kenyamanan siswa dalam berkomunikasi dengan pihak sekolah. Meskipun tidak dianggap sangat penting oleh siswa, peningkatan pada aspek ini tetap diperlukan untuk menciptakan lingkungan sekolah yang lebih inklusif dan mendukung perkembangan siswa secara holistik.

Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* (Perhatian Individual) belum menjadi pendorong utama kepuasan di SMKS T Amir Hamzah. Penelitian Omoregie et al. (2019) menyatakan bahwa dalam sekolah menengah kejuruan, siswa cenderung lebih memprioritaskan hasil nyata seperti keahlian praktis dan efisiensi administrasi dibandingkan hubungan emosional yang mendalam dengan pihak sekolah. Pandangan ini ditolak oleh Grönroos

(2017) dalam teori *Relationship Marketing* (yang diperbarui dalam literatur 2019+). Ia menekankan bahwa mengabaikan aspek empati adalah langkah berisiko. Meskipun dianggap "prioritas rendah", ketiadaan empati dalam komunikasi (Atribut No. 24 & 25) akan melemahkan loyalitas jangka panjang. Siswa yang tidak merasa dipahami secara personal akan lebih mudah berpindah atau tidak memiliki keterikatan batin dengan almamater setelah lulus.

Secara keseluruhan, Kuadran III menunjukkan bahwa meskipun atribut-atribut ini bukan prioritas utama, pihak sekolah tetap perlu memperhatikannya agar kepuasan siswa tetap terjaga secara menyeluruh.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV mencakup atribut-atribut pelayanan yang memiliki kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya relatif rendah menurut siswa. Kondisi ini menunjukkan bahwa sekolah telah memberikan pelayanan yang cukup baik, namun alokasi sumber daya pada atribut-atribut ini perlu dievaluasi agar lebih efisien.

Atribut yang berada pada Kuadran IV meliputi No. 1, 8, 9, 11, 18, dan 19, yang sebagian besar berkaitan dengan fasilitas fisik, lingkungan sekolah, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Atribut No.1 yang berkaitan dengan fasilitas dan lingkungan sekolah menunjukkan bahwa siswa merasa cukup puas, namun aspek ini tidak menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas fisik perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan akademik (Zeithaml et al., 2018).

Atribut No.8 dan No.9 berkaitan dengan penggunaan alat bantu dan teknologi dalam pelayanan sekolah. Nilai kinerja yang tinggi menunjukkan bahwa fasilitas telah tersedia, namun siswa tidak menilai aspek ini sebagai prioritas utama.

Atribut No.11, 18, dan 19 menunjukkan bahwa meskipun sekolah telah berupaya memberikan pelayanan yang optimal pada aspek ini, dampaknya terhadap kepuasan siswa relatif rendah. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu melakukan evaluasi terhadap efektivitas penggunaan sumber daya pada atribut-atribut tersebut.

Temuan ini sejalan dengan kritik Zeithaml et al. (2018) yang menyatakan banyak lembaga pendidikan terjebak dalam "fetisisme fasilitas". Investasi besar pada dimensi *Tangibles* (Fasilitas Fisik dan Teknologi) seperti pada atribut No. 8 dan 9 sering kali tidak berkorelasi langsung dengan kepuasan belajar jika tidak dibarengi dengan kualitas pedagogis.

Di sisi lain, Ali et al. (2021) berpendapat bahwa kelebihan kinerja pada dimensi *Tangibles* bukanlah pemborosan. Dalam teori citra institusi, fasilitas fisik berfungsi sebagai *visual cue* atau isyarat kualitas bagi calon pelanggan baru. Meskipun siswa yang sudah ada di dalam (internal) merasa fasilitas tersebut tidak lagi krusial, bagi pihak eksternal, kualitas di Kuadran IV adalah magnet utama dalam pemasaran sekolah.

Secara keseluruhan, Kuadran IV menunjukkan bahwa SMKS T Amir Hamzah Indrapura perlu melakukan penyesuaian dalam pengelolaan sumber daya, agar fokus peningkatan pelayanan lebih diarahkan pada atribut-atribut yang benar-benar dianggap penting oleh siswa.

4.3.2 Strategi Yang Dapat Diprioritaskan Untuk Meningkatkan Pelayanan di SMKS T Amir Hamzah Indrapura

Dalam rangka meningkatkan pelayanan di SMKS T Amir Hamzah Indrapura dapat menerapkan beberapa strategi yang terfokus pada peningkatan kualitas layanan antara lain:

1. Peningkatan ketepatan dan kecepatan pelayanan akademik dan administrasi, khususnya dalam penyampaian informasi akademik, jadwal pembelajaran, dan pengurusan administrasi siswa. Sekolah perlu menyusun standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang lebih jelas dan konsisten.
2. Penguatan kompetensi guru dan tenaga kependidikan, terutama dalam aspek responsivitas terhadap keluhan dan kebutuhan siswa. Pelatihan berkala terkait pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi efektif, dan manajemen keluhan siswa menjadi sangat penting.
3. Peningkatan ketepatan waktu pelayanan, baik dalam proses pembelajaran maupun layanan administrasi, agar siswa merasa dihargai dan dilayani secara profesional.
4. Pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan siswa, dengan cara membuka ruang umpan balik (*feedback*) secara rutin agar sekolah dapat memahami harapan dan permasalahan siswa secara lebih akurat.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa kesimpulan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan nilai sebesar 86,46%, yang berada pada kategori sangat puas. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum siswa merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dan pelayanan tersebut telah mampu memenuhi harapan siswa.
2. Berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA), atribut pelayanan tersebar ke dalam empat kuadran, yaitu Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sekolah tidak hanya dinilai dari satu aspek saja, melainkan merupakan kombinasi dari berbagai dimensi pelayanan.
3. Atribut-atribut yang berada pada Kuadran I merupakan aspek pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja yang masih relatif rendah. Atribut-atribut ini terutama berkaitan dengan ketepatan pelayanan, ketepatan waktu, kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan, serta kemampuan sekolah dalam merespons kebutuhan siswa. Oleh karena itu, aspek-aspek tersebut menjadi prioritas utama yang perlu segera diperbaiki oleh pihak sekolah.

4. Atribut-atribut pada Kuadran II menunjukkan bahwa sekolah telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan siswa, khususnya pada aspek kualitas pembelajaran, sikap dan profesionalisme guru, serta kejelasan standar pelayanan. Atribut-atribut ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan agar tingkat kepuasan siswa tetap terjaga.
5. Atribut yang berada pada Kuadran III dan Kuadran IV menunjukkan bahwa meskipun aspek-aspek tersebut tidak menjadi prioritas utama dalam menentukan kepuasan siswa, pihak sekolah tetap perlu melakukan evaluasi dan pengelolaan sumber daya secara bijak agar kualitas pelayanan secara keseluruhan tetap optimal.

5.2 Saran

A. Saran bagi SMKS T. Amir Hamzah Indrapura

1. Pihak sekolah disarankan untuk memprioritaskan perbaikan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I, khususnya terkait ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi akademik, serta responsivitas guru dan tenaga kependidikan terhadap keluhan dan kebutuhan siswa.
2. Sekolah perlu melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala bagi guru dan tenaga kependidikan, baik dalam aspek akademik maupun pelayanan prima, guna meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan oleh siswa.
3. Atribut pelayanan yang berada pada Kuadran II perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten, terutama dalam menjaga kualitas pembelajaran, sikap profesional, serta komunikasi yang baik antara guru, staf, dan siswa.

4. Sekolah disarankan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap sistem pelayanan akademik dan administrasi, serta membuka ruang umpan balik bagi siswa agar pihak sekolah dapat mengetahui kebutuhan dan harapan siswa secara lebih akurat.
5. Pengelolaan sumber daya pada atribut-atribut Kuadran IV perlu dilakukan secara lebih efisien, dengan mengalihkan perhatian dan anggaran ke aspek pelayanan yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan siswa.

B. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti loyalitas siswa, keterikatan siswa, atau kualitas pembelajaran, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa.
2. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode analisis lain, seperti Structural Equation Modeling (SEM) atau regresi, untuk menguji hubungan antarvariabel secara lebih mendalam.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian, baik pada jenjang pendidikan maupun institusi yang berbeda, agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, M., & Atep, Y. (2003). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ali, M., S., & dkk. (2021). *Physical Evidence and Brand Image in Educational Institutions: A Strategic Perspective*. *Journal of Marketing in Higher Education*, 15(2), 110-125.
- Alma, B., & Hurriyati, R. (2019). *Manajemen pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anggraini, E. P., Muharrami, L. K., & Rosidi, I. (2023). Analisis hubungan empati siswa dengan motivasi belajar IPA pada pembelajaran di masa pandemi. *Jurnal Natural Science*, 6(1), 122–128.
- Anggraini, M. D., Wahyuni, S., & Totalia, S. A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen tahun 2015/2016. *Jurnal Pendidikan Bisnis*, 1–24.
- Ardhan, F., & Satriadi, S. (2022). Empati dan perilaku prososial pada siswa SMK. *Arjwa: Jurnal Psikologi*, 1(3), 139–148. <https://doi.org/10.35760/arjwa.2022.v1i3.7306>
- Arianty, N., & Andira, A. (2021). Pengaruh brand image dan brand awareness terhadap keputusan pembelian. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 39–50. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v4i1.6766>
- Assauri, S. (2022). Kepuasan pelanggan sebagai fungsi perbandingan kinerja dan ekspektasi. *Jurnal Elida Olivia*, 2(1), 1–10.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar manajemen pemasaran*. Deepublish.
- Dewi Tamara, L., Heriyati, L., Hanifa, T., & Carmen, M. (2021). The effect of Instagram influencers on purchase intention. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 4(6), 570–580.
- Dewi, M., Hurriyati, R., Disman, & Lili, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap citra. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 101–115.
- Ginting, A. (2012). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Medan: USU Press.
- Gronroos, C. (2019). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. (5th ed.). Wiley. (Update dari teori asli 2017 untuk konteks hubungan pelanggan modern).
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

- Haryadi. (2023). Pengaruh service quality terhadap kepuasan pelajar di SMK TI Airlangga Samarinda. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 8(1), 55–67.
- Juliandi, A., & Manurung, S. (2014). *Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif*. Medan: UMSU Press.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). *Metodologi penelitian bisnis*. Medan: UMSU Press.
- Khusaeni. (2022). Kualitas pelayanan, citra sekolah, kepuasan, dan loyalitas di SMK Rembang Pasuruan. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 12(3), 233–244.
- Kotler, P. (2014). *Marketing management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Edisi 5). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (15th Global ed.). Pearson Education.
- Kusmayadi. (2015). *Manajemen jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusyana. (2019). Dimensi kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 24–31.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2015). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Lusiana, L., Pasda, S., Mustari, M., Ahmad, M. I. S., & Hasan, M. (2020). Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kepuasan konsumen GrabBike. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 3(2), 34. <https://doi.org/10.26858/jekpend.v3i2.14307>
- Manap, A. (2016). *Strategi pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Marliani, I., Made Suyasa, I., & Kadek Sukiada. (2023). Manajemen peningkatan mutu pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 5 Palangka

- Raya. *Satya-Sastraharing*, 7(2), 164–177. <https://doi.org/10.33363/satya-sastraharing.v7i2.1105>
- Melati, A. P., Utari, D., Aktarina, D., & Jannah, M. (2024). Pengaruh kualitas produk, pelayanan, dan kegunaan terhadap brand image pada produk GEELA di JM Group Lemabang Palembang. *Jembatan*, 7(1), 85–98. <https://doi.org/10.54077/jembatan.v7i1.148>
- Merdekawati, A., Azlina, Y., & Wulansari, M. (2024). Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan Universitas Bina Sarana Informatika. *Ecobisma*, 11(1), 12–22. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v11i1.5272>
- Mimi, et al. (2023). The influence of educational service quality on student satisfaction: A case study in the Accounting Education Program at Makassar State University. *PINISI Journal of Education*, 3(5), 42–50.
- Mulyasa, E. (2018). *Manajemen pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyawati, Y., Marini, A., & Nafiah, M. (2022). Pengaruh empati terhadap perilaku prososial peserta didik sekolah dasar. *Scholaria*, 12(2), 150–160. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i2.p150-160>
- Munawaroh, S. (2019). Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 45–58.
- Nangoi, G. (2004). Kepemimpinan pelayanan dan motivasi kerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 3(1), 77–88.
- Nasution, M. (2016). *Manajemen mutu terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, S. L., Limbong, C. H., & Ramadhan, D. A. (2020). Pengaruh kualitas produk, citra merek, kepercayaan, kemudahan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada e-commerce Shopee. *Ecobisma*, 7(1), 43–53. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i1.1528>
- Omoregie, O. K., & dkk. (2019). *The influence of service quality dimensions on student satisfaction: An empirical study*. *International Journal of Educational Management*, 33(1), 150-165.
- Parasuraman, A. (2014). *Delivering quality service*. The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality*:

Implications for Further Research. Journal of Marketing (Classic Reprint Edition).

- Priporas, C. V., & dkk. (2020). *Generation Z's expectations of service quality: A consumer behavior perspective*. Journal of Retailing and Consumer Services, 53, 101-115.
- Puji Lestari. (2018). Indikator kualitas pelayanan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 55–68.
- Purba, R. (2018). Manfaat kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 77–88.
- Rahayu, S. (2023). Mutu layanan pendidikan SDN 1 Sumber Agung. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan*, 2(5), 22–30.
- Regyansyah, A. B. V. (2023). Pengaruh brand ambassador, tagline, WOM, tangible, dan assurance terhadap keputusan di Shopee pada ibu rumah tangga di Kabupaten Jember.
- Reza, C. F., Udayana, I. B. N., & Ningrum, N. K. (2024). Pengaruh brand image terhadap brand loyalty dengan satisfaction dan brand love sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 6(1), 30–37. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i1.3405>
- Riau. (2018). Tujuan pelayanan berkualitas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 112–121.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2004). *Perilaku konsumen* (Edisi ke-7). Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suhadah, Wahyudi, & Sukmawati. (2013). Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada pendidikan vokasional. *Jurnal Mutu Pendidikan*, 4(1), 1–15.
- Sulhak, A., Firdaus, M., & HP, A. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(2), 23–35. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.186>

- Suwarsono. (1999). *Teori organisasi dan pelayanan publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Syahrul, R., & Masduki. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra sekolah (Studi pada SMK Negeri 1 Buduran). *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 6(2), 89–100.
- Tirtayasa, S., Khair, H., & Satria, Y. (2024). *Manajemen pemasaran dalam memoderasi minat beli mobil listrik*. Medan: UMSU Press.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, quality, & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, & satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2014). *Total quality management*. Yogyakarta: Andi.
- Triastity, R., & Triyaningsih, S. (2013). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 13(2), 151–157.
- Tulie, E. T. F., Abdussamad, Z., & Nani, Y. N. (2024). Studi layanan akademik pada program studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo. *Journal Administration and Public Service*, 4(2), 94–105.
- Veisha Audria, I., Kuswanti, A. I., Muhtarom, A., Yaskun, M., & Rusmawati DJ, Y. (2024). Pengaruh reliability service, inovasi produk, brand image, dan price terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi minat beli ulang pada Three Tunggal Makmur. *Optima*, 8(1), 9–17. <https://doi.org/10.33366/optima.v8i1.6692>
- Wibisono, D. (2018). Analisis kualitas layanan pendidikan dengan menggunakan integrasi metode SERVQUAL dan QFD. *Sosio E-Kons*, 10(1), 56. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2262>
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. (4th European ed.). McGraw-Hill Education.
- Wirtz, J., & Zeithaml, V. A. (2017). *Services marketing*. Singapore: World Scientific Publishing.
- Wisnu, & Hermawan, A. (2011). Pengaruh perceived quality terhadap kesetiaan merek dan citra merek. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 4(1), 39–50.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill.

Zelfia, H. A. (2021). Pengaruh brand image dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Truntum Padang.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Siswa Di Smks T. Amir Hamzah Indrapura

Yang Terhormat Bapak/Ibu/Saudara/i

Perkenalkan saya Dian Syahfitri, Mahasiswi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Saya sedang melakukan penelitian mengenai **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Siswa Di Smks T. Amir Hamzah Indrapura”**

Sehubungan dengan hal tersebut saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi pertanyaan di bawah ini. Atas kesediaan dan kerjasamanya ucapkan terimakasih.

Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki - Laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 15 – 16 tahun
 - b. 17 – 18 tahun
 - c. 19 – 20 tahun
 - d. 21 – 22 tahun
4. Status :
 - a. Siswa
 - b. Alumni

Adapun petunjuk pengisian

1. Sangat Puas (Sp) : dengan skor 5
2. Puas (P) : dengan skor 4
3. Netral (N) : dengan skor 3
4. Tidak Puas (TP) : dengan skor 2
5. Sangat Tidak Puas (STP) : dengan skor 1

No.	Status	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Siswa	48	48%
2.	Alumni	52	52 %
Jumlah		100	100

Lampiran 3 Hasil Kuesioner

Tingkat Kepuasan

Tangibles				Reability				Responsiveness				Assurance				emphaty								
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	3	4	2	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	2	5	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4
4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	4
5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	3	5	3	5
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4

4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	3	4	2	4	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	2	5	4	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2
4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	

Tingkat Kinerja

Tangibles				Reability				Responsiveness				Assurance				emphaty								
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	3	4
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4
3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3

4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	
4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	5	3	2	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	2	5	5	4	2	2	4	
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	3	4	
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	3	3	
4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	
5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	2	4	
5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	
5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	3	4	
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	
3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	
4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	5	3	2	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	2	5	5	4	2	2	4	
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	3	4	
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	
3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	
4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	5	3	2	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	2	5	5	4	2	2	4	
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	

5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	4	4	5	4	2	2	4

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Dimensi Kenyataan (Tangible)

Correlations

		Total
P1	Pearson Correlation	.449*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	100
P2	Pearson Correlation	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P3	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P4	Pearson Correlation	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P5	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Dimensi Keandalan (Reability)

Correlations

		Total
P1	Pearson Correlation	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P2	Pearson Correlation	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	100
P3	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P4	Pearson Correlation	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P5	Pearson Correlation	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap (Responsiviness) Correlations

		Total
P1	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P2	Pearson Correlation	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P3	Pearson Correlation	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P4	Pearson Correlation	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P5	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Dimensi Jaminan (Assurance)

Correlations

		Total
P1	Pearson Correlation	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P2	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P3	Pearson Correlation	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P4	Pearson Correlation	.528**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	100
P5	Pearson Correlation	.389*
	Sig. (2-tailed)	.034
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Dimensi Empati (Empathy)

Correlations

		Total
P1	Pearson Correlation	.501**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	100
P2	Pearson Correlation	.397*
	Sig. (2-tailed)	.030
	N	100
P3	Pearson Correlation	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P4	Pearson Correlation	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
P5	Pearson Correlation	.381*
	Sig. (2-tailed)	.038
	N	100
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kenyataan (Tangible)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.756	5

Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keandalan (Reability)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	5

Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Daya Tanggap (Responsiviness)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	6

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS,2026

Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Jaminan (Assurance)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.706	5

Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Empati (Empathy)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.749	5

Lampiran 6 Distribusi Jawaban Responden

A. Bukti Fisik (Tangible)

Saya puas dengan kondisi ruang kelas yang bersih, rapi, dan nyaman			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir I	Sangat Puas	41	41%
	Puas	39	39%
	Netral	18	18%
	Tidak Puas	2	2%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Saya puas dengan ketersediaan dan kondisi fasilitas belajar (meja, kursi, papan tulis, LCD /proyektor)

	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir II	Sangat Puas	45	45%
	Puas	39	39%
	Netral	11	11%
	Tidak Puas	4	4%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Saya puas dengan fasilitas Laboratorium praktik sesuai dengan jurusan/kompetensi keahlian			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir III	Sangat Puas	51	51%
	Puas	32	32%
	Netral	13	13%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Saya puas dengan lingkungan sekolah yang tertata rapi			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir IV	Sangat Puas	29	29%
	Puas	46	46%
	Netral	20	20%
	Tidak Puas	5	5%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Saya puas dengan penampilan guru dan staf sekolah yang rapi dan enak dipandang			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir V	Sangat Puas	45	45%
	Puas	31	31%
	Netral	23	23%

	Tidak Puas	1	1%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

B. Keandalan (Realibility)

Saya puas dengan ketepatan guru dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai jadwal			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir I	Sangat Puas	25	25%
	Puas	48	48%
	Netral	21	21%
	Tidak Puas	6	6%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Saya puas dengan kejelasan dan ketepatan informasi akademik yang diberikan sekolah			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir II	Sangat Puas	28	28%
	Puas	45	45%
	Netral	21	21%
	Tidak Puas	6	6%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Saya puas dengan pelayanan administrasi sekolah yang dilakukan secara benar dan akurat			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir III	Sangat Puas	35	35%
	Puas	36	36%
	Netral	25	25%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Saya puas dengan konsistensi sekolah dalam menerapkan peraturan kepada

seluruh siswa.			
Butir IV	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
	Sangat Puas	32	32%
	Puas	42	42%
	Netral	21	21%
	Tidak Puas	3	3%
Sangat Tidak Puas	2	2%	

Saya puas dengan pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku			
Butir V	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
	Sangat Puas	20	20%
	Puas	45	45%
	Netral	32	32%
	Tidak Puas	3	3%
Sangat Tidak Puas	0	0%	

C. Daya Tangkap (Responsiveness)

Saya puas dengan kesigapan guru dalam membantu kesulitan belajar siswa			
Butir I	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
	Sangat Puas	28	28%
	Puas	36	36%
	Netral	26	26%
	Tidak Puas	9	9%
Sangat Tidak Puas	1	1%	

Saya puas dengan kecepatan staf sekolah dalam melayani kebutuhan administrasi			
Butir II	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
	Sangat Puas	22	22%
Puas	41	41%	

	Netral	29	29%
	Tidak Puas	7	7%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Saya puas dengan tanggapan sekolah terhadap keluhan atau saran siswa/alumni			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir III	Sangat Puas	17	17%
	Puas	41	41%
	Netral	26	26%
	Tidak Puas	14	14%
	Sangat Tidak Puas	2	2%

Saya puas dengan kesediaan guru membantu siswa di luar jam pelajaran			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir IV	Sangat Puas	20	20%
	Puas	31	31%
	Netral	39	39%
	Tidak Puas	8	8%
	Sangat Tidak Puas	2	2%

Saya puas dengan solusi yang diberikan sekolah terhadap permasalahan siswa			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir V	Sangat Puas	21	21%
	Puas	38	38%
	Netral	30	30%
	Tidak Puas	11	11%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

D. Jaminan (Assurance)

Saya puas dengan adanya jaminan magang di perusahaan

	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir I	Sangat Puas	47	47%
	Puas	31	31%
	Netral	17	17%
	Tidak Puas	4	4%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Saya puas dengan adanya jaminan kerjasama dengan industri dan mendapatkan sertifikat			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir II	Sangat Puas	37	37%
	Puas	39	39%
	Netral	21	21%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Saya puas dengan informasi sekolah yang disampaikan secara jujur dan dapat dipercaya			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir III	Sangat Puas	30	30%
	Puas	43	43%
	Netral	25	25%
	Tidak Puas	2	2%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

Saya puas dengan kemampuan sekolah dalam membekali siswa untuk dunia kerja atau pendidikan lanjut.			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir IV	Sangat Puas	41	41%
	Puas	38	38%

	Netral	18	18%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	0	0%

E. Empati (Emphaty)

Saya puas karena ketika siswa mengalami masalah akademik guru BP cepat merespon permasalahannya			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir I	Sangat Puas	33	33%
	Puas	37	37%
	Netral	26	26%
	Tidak Puas	3	3%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Saya puas karena ketika siswa mendapatkan permasalahan guru tidak membeda-bedakan			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir II	Sangat Puas	23	23%
	Puas	32	32%
	Netral	36	36%
	Tidak Puas	8	8%
	Sangat Tidak Puas	1	1%

Saya puas dengan perhatian sekolah kepada alumni terkait informasi kelulusan atau dunia kerja			
	Atribut	Aspek Kepuasan	
		Frekuensi	%
Butir III	Sangat Puas	34	34%
	Puas	40	40%
	Netral	20	20%
	Tidak Puas	4	4%
	Sangat Tidak Puas	2	2%

Lampiran 7 Perhitungan Indeks Kepuasan Siswa SMKS T Amir Hamzah Indrapura

No.	Atribut	Mis	WF(%)	MSS	WS
1	Seberapa baik fasilitas dan lingkungan kerja/belajar yang disediakan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,09	3,796	4,08	15,487
2	Bagaimana penampilan dan profesionalisme staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam berinteraksi dengan Anda	4,17	3,870	4,16	16,099
3	Seberapa memadai peralatan dan teknologi yang digunakan oleh SMKS Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan layanan/pembelajaran	4,04	3,749	4,04	15,148
4	Sejauh mana materi promosi dan informasi yang disediakan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura jelas dan informatif	4,74	4,399	4,75	20,896
5	Bagaimana Anda menilai kebersihan dan kerapihan lokasi SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,75	4,408	4,76	20,984
6	Seberapa konsisten SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memenuhi janji layanan yang dijanjikan	4,78	4,436	4,79	21,249
7	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan	4,74	4,399	4,75	20,896
8	Seberapa akurat informasi yang diberikan oleh staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,08	3,787	4,07	15,411
9	Sejauh mana SMKS T. Amir Hamzah Indrapura mampu menyelesaikan masalah atau keluhan yang Anda ajuka.	3,85	3,573	3,84	13,721
10	Bagaimana Anda menilai kehandalan layanan yang diberikan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,16	3,861	4,15	16,022
11	Seberapa cepat SMKS T. Amir Hamzah Indrapura merespons permintaan atau pertanyaan Anda	4,22	3,916	4,21	16,488
12	Sejauh mana staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura proaktif dalam memberikan informasi yang Anda butuhkan	4,50	4,176	4,50	18,794
13	Bagaimana Anda menilai kemampuan SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam menangani situasi darurat atau mendesak	4,49	4,167	4,48	18,668
14	Seberapa baik komunikasi yang dilakukan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura selama proses pelayanan	4,28	3,972	4,28	17,001
15	Sejauh mana Anda merasa didengarkan dan dihargai oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,42	4,102	4,41	18,090

16	Seberapa yakin Anda terhadap kemampuan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan layanan yang berkualitas	4,40	4,084	4,39	17,927
17	Sejauh mana Anda merasa aman dalam menggunakan layanan dan berada di lingkungan SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,27	3,963	4,27	16,921
18	Bagaimana Anda menilai pengetahuan dan keterampilan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,17	3,870	4,17	16,138
19	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura menjelaskan prosedur dan kebijakan yang berlaku	4,32	4,009	4,31	17,280
20	Sejauh mana Anda merasa bahwa SMKS T. Amir Hamzah Indrapura mengutamakan kepentingan pelanggan/siswa	4,39	4,074	4,38	17,845
21	Seberapa baik staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura memahami kebutuhan dan harapan Anda sebagai siswa/alumni	4,23	3,926	4,22	16,567
22	Sejauh mana Anda merasa dihargai dan diperhatikan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,28	3,972	4,28	17,001
23	Bagaimana Anda menilai kemampuan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan perhatian personal kepada siswa/alumni	4,22	3,916	4,21	16,488
24	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan spesifik Anda	4,20	3,898	4,20	16,371
25	Sejauh mana Anda merasa nyaman untuk mengajukan pertanyaan atau mengungkapkan keluhan kepada SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,00	3,712	3,99	14,812
	Jumlah	107,75		107,69	
	Rata-rata	4,28		4,25	
	CSI	86,46%			

Lampiran 8 Hasil Penghitungan Metode IPA

No.	Atribut	Mis	MSS	GAP
1	Seberapa baik fasilitas dan lingkungan kerja/belajar yang disediakan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,09	4,08	-0,01
2	Bagaimana penampilan dan profesionalisme staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam berinteraksi dengan Anda	4,17	4,16	-0,01
3	Seberapa memadai peralatan dan teknologi yang digunakan oleh SMKS Amir Hamzah	4,04	4,04	0,00

	Indrapura dalam memberikan layanan/pembelajaran			
4	Sejauh mana materi promosi dan informasi yang disediakan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura jelas dan informatif	4,74	4,75	0,01
5	Bagaimana Anda menilai kebersihan dan kerapihan lokasi SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,75	4,76	0,01
6	Seberapa konsisten SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memenuhi janji layanan yang dijanjikan	4,78	4,79	0,01
7	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan	4,74	4,75	0,01
8	Seberapa akurat informasi yang diberikan oleh staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,08	4,07	-0,01
9	Sejauh mana SMKS T. Amir Hamzah Indrapura mampu menyelesaikan masalah atau keluhan yang Anda ajuka.	3,85	3,84	-0,01
10	Bagaimana Anda menilai kehandalan layanan yang diberikan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,16	4,15	-0,01
11	Seberapa cepat SMKS T. Amir Hamzah Indrapura merespons permintaan atau pertanyaan Anda	4,22	4,21	-0,01
12	Sejauh mana staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura proaktif dalam memberikan informasi yang Anda butuhkan	4,50	4,50	0,00
13	Bagaimana Anda menilai kemampuan SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam menangani situasi darurat atau mendesak	4,49	4,48	-0,01
14	Seberapa baik komunikasi yang dilakukan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura selama proses pelayanan	4,28	4,28	0,00
15	Sejauh mana Anda merasa didengarkan dan dihargai oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,42	4,41	-0,01
16	Seberapa yakin Anda terhadap kemampuan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan layanan yang berkualitas	4,40	4,39	-0,01
17	Sejauh mana Anda merasa aman dalam menggunakan layanan dan berada di lingkungan SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,27	4,27	0,00
18	Bagaimana Anda menilai pengetahuan dan keterampilan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,17	4,17	0,00
19	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura menjelaskan prosedur dan kebijakan yang berlaku	4,32	4,31	-0,01

20	Sejauh mana Anda merasa bahwa SMKS T. Amir Hamzah Indrapura mengutamakan kepentingan pelanggan/siswa	4,39	4,38	-0,01
21	Seberapa baik staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura memahami kebutuhan dan harapan Anda sebagai siswa/alumni	4,23	4,22	-0,01
22	Sejauh mana Anda merasa dihargai dan diperhatikan oleh SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,28	4,28	0,00
23	Bagaimana Anda menilai kemampuan staf SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam memberikan perhatian personal kepada siswa/alumni	4,22	4,21	-0,01
24	Seberapa baik SMKS T. Amir Hamzah Indrapura dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan spesifik Anda	4,20	4,20	0,00
25	Sejauh mana Anda merasa nyaman untuk mengajukan pertanyaan atau mengungkapkan keluhan kepada SMKS T. Amir Hamzah Indrapura	4,00	3,99	-0,01
Jumlah		107	107,69	
CSI		86,46%		

Lampiran 9 Diagram Kartesius Kuadran Kepuasan

Diagram Kartesius (Importance-Performance Analysis)
Data Dian

