

BAB II

MUTU MANAJEMEN PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA

A. Deskripsi Teori

1. Mutu

Mutu berasal dari Bahasa Inggris “*quality*” yang berarti kualitas.¹ Secara umum, mutu diartikan sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.² Mutu dapat didefinisikan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³ Mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan.⁴

Mutu atau *quality* masih mengalami kontradiksi karena di satu sisi bisa diartikan sebagai sebuah konsep yang absolut dan disisi lain juga bisa diartikan sebagai konsep secara relatif. Secara absolut, mutu dipahami sebagai dasar penelitian untuk kebaikan, kecantikan, dan kebenaran. Sesuatu yang absolut biasanya mengarahkan mutu, kemungkinan standar tinggi yang tidak dapat diungguli. Dalam pemahaman seperti ini, produk-produk yang dianggap bermutu bila produk tersebut dibuat dengan sempurna dan tidak menghemat biaya.

¹ John M. Echols dan Hasan Shadhily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1976., hlm. 327.

² Jeromes A. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, terj. Yosol Irinatara, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 75.

³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, Tahun 2003) hlm. 4.

⁴ Edward Saliis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, Tahun 2007), hlm. 33.

Secara relatif, pemahaman terhadap mutu tidak hanya sebuah atribut produk atau layanan, namun, lebih sebagai sesuatu yang dianggap berasal dari mutu. Mutu dapat di nilai terus kelanjutannya. Definisi mutu secara relatif mengarah dua aspek yaitu tindakan spesifikasi dan mencari pelanggan yang membutuhkan.⁵

Definisi tentang mutu sangat beragam dengan sudut pandang yang berbeda namun memiliki hakekat yang sama. Dalam membahas definisi mutu kita perlu mengetahui definisi mutu produk yang disampaikan oleh lima pakar Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). Berikut ini definisi-definisi tersebut :⁶

- a. Juran menyebutkan bahwa mutu produk adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
- b. Crosby mendefinisikan mutu adalah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan.
- c. Deming mendefinisikan mutu, bahwa mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar.
- d. Feigenbaum mendefinisikan mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya.
- e. Garvin dan Davis menyebutkan bahwa mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Deming mendefinisikan mutu menurut konteks, persepsi, *customer*, dan kebutuhan serta kemauan *customer*. Menurutnya, mutu memiliki syarat-syarat sebagai berikut :⁷

⁵Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, terjemahan Dr. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, M.Ag dan (Yogyakarta: IRCISOD, 2006), hlm. 73.

⁶Rita H., *Definisi Mutu*, <http://weblog-pendidikan.blogspot.com/2009/08/definisi-mutu.html>, Akses: 13/04/2010

⁷Edward Sallis, *op cit*, hlm. 73.

- a. Kepemimpinan puncak tidak hanya berkewajiban untuk menentukan kebutuhan *customer* sekarang saja tetapi juga harus mengantisipasi kebutuhan *customer* yang akan datang.
- b. Mutu ditentukan oleh *customer*
- c. Perlu dikembangkan ukuran-ukuran untuk memiliki efektifitas upaya guna memenuhi kebutuhan *customer*, melalui karakteristik mutu.
- d. Kebutuhan dan kemauan *customer* harus di perhitungkan dalam desain produk atau jasa.
- e. Kepuasan *customer* merupakan syarat yang perlu bagi mutu dan selalu jadi tujuan proses untuk menghasilkan produk atau jasa.
- f. Mutu juga harus dapat menentukan harga produk atau jasa.

Dari beberapa definisi mutu di atas, maka dapat dimengerti bahwa Mutu meliputi usaha memenuhi kebutuhan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang selalu berubah misalnya apa yang dianggap merupakan mutu saat ini, mungkin dianggap kurang bermutu pada masa mendatang.

2. Manajemen Pelayanan

Menurut Stoner sebagaimana dikutip T Hani Handoko menyatakan, bahwa manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁸ Sedangkan Menurut Henry L Sisk, *management is the coordination of all resources through the processes of planning, organizing, directing and controlling in order to attain stated objectives.*⁹ Artinya manajemen ialah proses pengkoordinasian seluruh

⁸ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, Tahun 1995), hlm. 8.

⁹ Henry L Sisk, *Principles of Management* (Ohio: South Western Publishing Company, 1969), hlm. 10.

sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen juga diartikan kerja sama dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.¹⁰

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Monir, 2003 : 16).¹¹ Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Simamora, 2001:172).¹²

Dari beberapa definisi tersebut dapat dimengerti bahwa manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan secara sistematis kepada pelanggannya, agar pelanggan tersebut memperoleh pemahaman, kenyamanan dan kepuasan sesuai dengan yang diinginkan.

3. Mutu Manajemen Pelayanan

Mutu manajemen pelayanan dapat dimengerti melalui beberapa definisi yang telah tersebut di atas antara pengertian mutu dengan manajemen pelayanan. Mutu manajemen pelayanan berarti kesesuaian dengan yang distandarkan antara produsen dengan konsumen yang meliputi meliputi produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang selalu berubah.

Mutu manajemen pelayanan yang ada di dalam dunia ekonomi juga dapat diterapkan dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu setiap lembaga pendidikan agar memiliki mutu manajemen pelayanan yang baik dan

¹⁰ Ahmad Slamet, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Semarang: UNNES Press, Tahun 2007), hlm. 5.

¹¹ Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, tahun 2008), hlm. 128.

¹² <http://www.lmfeui.com/27012010/.pdf>, hlm. 2.

berkualitas, maka harus bisa memperhatikan kepentingan dan keinginan pelanggan. Sebagaimana dalam dimensi SERVQUAL mutu manajemen pelayanan yang berkualitas meliputi berbagai macam, diantaranya ialah:

- a. *Tangibles* : *Physical facilities, equipment and appearance of personnel.*
- b. *Reliability* : *Ability to perform the promised service dependably and accurately.*
- c. *Responsiveness* : *Willingness to help customers and provide prompt service.*
- d. *Assurance* : *Knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence.*
- e. *Empathy* : *Caring, individualized attention the firm provides its customers.*¹³

Artinya:

- a. Bukti fisik yaitu fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personal.
- b. Keandalan yaitu kemampuan untuk melakukan servis menjajikan secara terpercaya dan akurat.
- c. Tanggap yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan perbaikan secara cepat.
- d. Jaminan yaitu ilmu pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan.
- e. Empati yaitu menjaga, memperhatikan individual perusahaan untuk pelanggan.

Dari lima dimensi tersebut diatas dapat dimengerti antara lain sebagai berikut:

¹³ A. Parasuraman, dkk., "SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Retailing*, 64, 1, 1988, hlm. 23.

a. Bukti Fisik

Bukti fisik yang dimaksud di sini yaitu berkenaan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan dari para guru, staf dan karyawan. Penampilan, kemampuan guru, sarana dan prasarana lembaga pendidikan merupakan bukti nyata dari pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Fasilitas fisik meliputi gedung sekolah, kelas, Laboratorium Bahasa, Laboratorium Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) dan Laboratorium Komputer. Perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta teknologi yang modern juga menunjukkan kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan bukti fisik.

b. Keandalan

Keandalan merupakan perihal sesuatu yang bersifat atau andal atau bisa disebut ketelitian dan ketepatan teknik pengukuran.¹⁴

Keandalan menurut Tjiptono, sebagaimana yang dikutip oleh Julita, yaitu melibatkan faktor konsistensi dari kinerja dan kemampuan untuk dapat dipercaya, yang berarti lembaga pendidikan harus mampu memberikan pelayanan tepat waktu dan mewujudkan janjinya kepada pelanggan dengan akurat dan memuaskan.¹⁵

Dari kedua pernyataan tersebut diatas dapat dimengerti bahwa keandalan mencerminkan bagaimana lembaga pendidikan mempunyai tanggung jawab, kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam bekerja.

¹⁴ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi ketiga, (Balai Pustaka: Jakarta, tahun 2005), hlm. 943.

¹⁵ Julita, *op.cit.*, hlm.41.

c. Daya Tanggap

Daya merupakan kesanggupan atau kemampuan untuk berbuat sesuatu¹⁶, Sedangkan tanggap ialah peka perasaan sehingga segera mengetahui keadaan dan memperhatikan dengan sungguh-sungguh, cepat dapat mengetahui dan menyadari gejala yang timbul.¹⁷ Jadi daya taggap dalam pembahasan ini ialah keinginan untuk membantu para pengguna jasa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap tanpa harus menunggu waktu.

d. Jaminan

Jaminan, merupakan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan kepada masyarakat pengguna jasa pendidikan, antara lain meliputi komunikasi, keamanan, dan kompetensi menjadi faktor yang penting yang harus ditunjukkan kepada masyarakat pengguna jasa pendidikan. Perlunya diketahui, jika masyarakat pengguna jasa merasa tidak mendapatkan jaminan dari lembaga tersebut tentu akan kecewa atas pengorbanannya yang telah banyak mereka keluarkan.

e. Empati

Empati merupakan kondisi mental yang membuat seseorang merasa dirinya dalam perasaan yang sama dengan orang lain.¹⁸ Kepedulian memberikan perhatian yang tulus secara individual oleh lembaga pendidikan kepada masyarakat pengguna menjadi faktor-faktor yang diukur dalam empati. Oleh karena itu lembaga pendidikan diharapkan mampu memahami kebutuhan masyarakat pengguna jasa dengan baik agar mereka

¹⁶ Hasan Alwi, *op.cit.*, hlm. 249.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 793.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 185.

merasa diperhatikan. Dengan demikian dapat dimengerti semakin tinggi empati lembaga pendidikan kepada masyarakat pengguna jasa tentunya akan lebih mengerti apa saja yang dibutuhkannya.

4. Kepuasan Orang tua Siswa

Kepuasan adalah penilaian dari seseorang yaitu bagaimana jasa tersebut secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya, dan dapat pula diartikan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun negatif tentang jasa yang diberikan orang lain.¹⁹ Kepuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono 1996).²⁰ Kepuasan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti 2003).²¹

Dari beberapa pengertian kepuasan tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara biaya yang dikeluarkan dengan suatu produk atau jasa yang didapatkan.

Berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa pendidikan, pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan menjadi hal yang sangat perlu sekali bagi lembaga pendidikan untuk terus diperhatikan. Hasil pemantauan itu dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan pelaksanaan strategi peningkatan kepuasan terhadap pengguna jasa.

Kepuasan pengguna jasa pendidikan dapat di ukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut Kotler sebagaimana yang dikutip

¹⁹ Panji Anoraga, *Psikologi Kerja*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, Tahun 2006), hlm. 79.

²⁰ <http://www.scribd.com/doc/27012010.hlm.1>.

²¹ <http://indrasufian.wordpress.com/28012010.hlm.4>.

Muis Fauzi Rambe, ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya:

- a. Menerima Keluhan dan Saran
- b. Analisis Kehilangan Pelanggan
- c. Survei Kepuasan Pelanggan²²

Dari beberapa metode tersebut dapat dimengerti antara lain sebagai berikut:

- a. Menerima Keluhan dan Saran

Lembaga pendidikan yang telah memiliki banyak pelanggan selayaknyalah memberikan kesempatan yang luas kepada pengguna jasa untuk menyampaikan saran atau berupa keluhan yang dirasakannya. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, email, angket dan sebagainya. Dengan cara yang demikian ini orang tua siswa diharapkan dapat berpartisipasi memberikan ide-ide cemerlang sehingga lembaga pendidikan bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah- masalah yang ada.

- b. Analisis Kehilangan Pelanggan

Alasan masyarakat pengguna jasa pendidikan yang telah memindahkan anaknya ke sekolah lain perlu diketahui seperti apa permasalahannya. Setelah mengetahui sumber permasalahannya hendaknya berusaha memberikan solusi untuk meninindaklanjuti agar kejadian hal tersebut tidak terjadi secara terus menerus. Hal yang demikian ini juga dapat dijadikan sebagai evaluasi kelemahan pada lembaga pendidikan.

²² Muis Fauzi Rambe, “*Manajemen dan Bisnis*”, <http://www.manbisnis.tripod.com/20062009.phtml>, hlm. 14.

c. Survei Kepuasan Pelanggan

Penelitian atau survei tentang kepuasan pengguna jasa pendidikan perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung dari mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga pendidikan. Umumnya penelitian mengenai kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang diterimanya dilakukan dengan penelitian survei, melalui angket, telepon, maupun wawancara langsung. Metode yang digunakan untuk penelitian kepuasan pelanggan tersebut dapat melalui berbagai cara antara lain ialah:

1. Pengukuran secara langsung dengan pertanyaan-pertanyaan yang didalamnya telah disediakan pilihan jawaban misalnya angket dengan opsi jawaban seperti sangat memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan dan tidak memuaskan.
2. Memberi kesempatan untuk mengajukan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
3. Meminta responden untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka temui dengan penawaran dari lembaga pendidikan dan untuk menuliskan saran-saran perbaikan yang mereka anggap penting.
4. Memberi kesempatan kepada responden untuk meranking berbagai pelayanan berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja lembaga dalam masing-masing elemen.²³

Dengan cara menurut teori yang telah disebutkan diatas, maka ukuran kepuasan masyarakat pengguna jasa pendidikan dapat diketahui ukuran tinggi rendahnya.

²³ *Ibid.*

5. Pengaruh Mutu Manajemen Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang tua Siswa

Dalam penelitian ini, pengaruh mutu manajemen pelayanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa ialah timbal balik antara lembaga pendidikan dengan orang tua siswa yang meliputi kualitas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dalam proses memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan yang mencakup produk barang atau jasa dalam lembaga pendidikan.

Perlunya untuk dimengerti bahwa lembaga pendidikan yang baik adalah lembaga pendidikan yang dapat menjadikan pelanggan terpenuhi kebutuhan yang keinginannya. Dalam dunia ekonomi kita kenal *Total Quality Management (TQM)*, misi utama dari sebuah institusi *TQM* adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.²⁴

Banyak masyarakat mengakui bahwa pertumbuhan dan perkembangan lembaga pendidikan itu juga dipengaruhi oleh sesuai dan tidaknya layanan lembaga pendidikan itu dengan kebutuhan pelanggan, bukan hanya apa yang terbaik bagi mereka menurut lembaga pendidikan. Akan tetapi fokus terhadap pelanggan bukan berarti terus memenuhi tuntutan dan persyaratan segalanya.

Sebagian orang tua pada umumnya kurang menerima informasi yang detail sebagaimana siswa-siswa yang setiap hari berada di lingkungan sekolah. Dengan adanya hal yang demikian itu, maka harapan-harapan para orang tua siswa terhadap lembaga pendidikan beraneka macam dan juga ada yang bertentangan antara orang tua yang satu dengan yang lainnya. Dengan adanya kemauan yang bertentangan tersebut sehingga lembaga pendidikan mendapatkan kesulitan ketika akan memutuskan

²⁴ Edward Salis, *Op.cit.* hlm. 82.

perkara atau membentuk program yang akan dilaksanakan. Sebagai lembaga pendidikan yang baik, ketika mengalami permasalahan seperti bertentangnya antara pelanggan satu dengan pelanggan lainnya hendaknya mampu untuk menyelesaikannya, misalnya dengan cara ambil suara terbanyak dari pelanggan atau dengan cara lain yang sekiranya tetap menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

B. Kajian Pustaka

Selama ini peneliti mencoba mencari telaah pustaka yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Dalam jenis instansi yang berbeda, kemungkinan memiliki kualitas pelayanan yang berbeda pula. Bahkan diantara instansi yang sejenis, tingkat kualitas pelayanan juga bisa berbeda. Beberapa penelitian yang ditemukan antara lain:

Tesis Muhammad Wahyuddin, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, Tesisnya “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari *Departement Store* di Solo *Grand Mall*.” disebutkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).²⁵

²⁵ Muhammad Wahyuddin, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari *Departement Store* Solo *Grand Mall*.” Tesis Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, (Surakarta, Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2000), hlm. 39.

Munjiati Munawaroh, (Ekonomi Manajemen Undip 2000), melakukan penelitian mengenai “Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pada industri pendidikan di Yogyakarta” (studi kasus pada program perguruan tinggi yang memperoleh peringkat akreditasi A dan B dari Badan Akreditasi Nasional). Hasil penelitiannya adalah tidak terdapat perbedaan kualitas jasa antara program studi yang memperoleh akreditasi A dan B pada aspek *reability*, *responsiveness*, *tangible* dan *empathy*. Namun pada aspek *assurance* mengalami perbedaan yang signifikan pada kualitas jasa antara program studi yang memperoleh akreditasi A dan B.²⁶

Dhony Hestung Gitomo, (Ekonomi Manajemen Undip 2009), meneliti mengenai “Pengaruh elemen-elemen kualitas pelayanan dan orientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan”. Studi kasus pada PT BPR Klepu Mitra Kencana. Dari kelima variabel, kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh paling rendah diantara variabel lainnya.²⁷

Dari ketiga kajian pustaka yang peneliti paparkan menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti belum pernah dilaksanakan orang lain karena kajian dalam penelitian ini meneliti pada jenjang pendidikan tingkat menengah sedangkan pada penelitian di atas mengkaji pada perguruan tinggi dan lingkup ekonomi. Akan tetapi dari beberapa penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa faktor paling berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa adalah faktor pelayanan.

²⁶ Munjiati Munawaroh, “Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pada industri pendidikan di Yogyakarta”, Skripsi Universitas Diponegoro, (Semarang: Perputakaan Undip Semarang, 2000), hlm. 31, t.d.

²⁷ Dhony Hestung Gitomo, “Pengaruh elemen-elemen kualitas pelayanan dan orientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada PT BPR Klepu Mitra Kencana)”, Skripsi Universitas Diponegoro, (Semarang: Perputakaan Undip Semarang, 2000), hlm. 39, t.d.

Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh instansi termasuk lembaga pendidikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggannya. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk pelayanan yang diberikan oleh instansi atau juga lembaga pendidikan maka akan semakin rendah tingkat kepuasan pelanggannya.

Lembaga pendidikan yang dijadikan sebagai obyek penelitian oleh peneliti disini ialah Lembaga Pendidikan SMA Semesta Semarang. Dimana pada lembaga tersebut merupakan kerja sama antara Yayasan Al Firdaus Indonesia dengan Yayasan Pasiad dari negara Turki yang berdiri sejak tahun 1999 hingga sekarang.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kualitas mutu manajemen pelayanan lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang perlu menggunakan 5 variabel penilaian sebagaimana cara yang digunakan oleh beberapa peneliti diatas mengenai kepuasan konsumen, diantaranya ialah bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*)

C. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan yang mungkin benar atau mungkin salah, dia akan ditolak jika salah satu palsu dan akan diterima jika fakta-faktanya membenarkan.²⁸ Hipotesis juga disebut kebenaran-kebenaran dari bawah lalu diangkat menjadi suatu kebenaran jika telah disertai bukti.²⁹ Menurut Sukardi Hipotesis ialah jawaban yang masih bersifat sementara dan bersifat teoritis.³⁰ Jadi hipotesis dapat diartikan kesimpulan yang belum final artinya hasil harus dibuktikan kebenarannya, atau juga

²⁸ Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta: Andi Offset, Tahun 2001), hlm. 63.

²⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Satuan pendidikan proses*, Revisi V, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm 63.

³⁰ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, Tahun 2008), hlm. 41.

dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap pokok masalah yang perlu diuji kebenarannya secara empiris melalui penelitian.

Dari beberapa definisi yang telah tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini, ada pengaruh antara pelayanan pendidikan dengan tingkat kepuasan orang tua siswa.