

**PENGARUH LINGKUNGAN BELAJAR DAN KUALITAS
LAYANAN PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENDIDIKAN DI SMK NU 01 KENDAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S 1)
Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

MUHAMMAD NAWWAF FAWWAZUDDIN
NIM. 123311031

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Nawwaf Fawwazuddin
NIM : 123311031
Jurusan/Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, Januari 2018

Saya yang menyatakan,



Muhammad Nawwaf Fawwazuddin
 NIM. 123311031



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan Telp. 7601295, 7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi dengan:

Judul : Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 Kendal
Nama : Muhammad Nawwaf Fawwazuddin
NIM : 123311031
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diujikan dalam sidang munaqasyah oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana dalam Pendidikan Agama Islam.

Semarang, Februari 2018

DEWAN PENGUJI

Ketua

Sekretaris,

Dr. Fahrurrozi, M.Ag

Dr. Fatkurroji, M.Pd

NIP. 19770816 200501 1 001

NIP. 19770415 200701 1 032

Penguji I,

Penguji II,

M. Rizka, Chamami, M.Si

Drs. H. Abdul Wahid, M.Ag

NIP. 19800320 200710 1 001

NIP. 19691114 1994 03 1 003

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Fatkurroji, M.Pd

Prof. Dr. H. Fatah Svukur, M.Ag

NIP. 19770415 200701 1 032

NIP. 1981212 199403 1 003

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : Pengaruh Lokasi Belajar dan Kualitas Layanan SDM Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 Kendal
Nama : Muhammad Nawwaf Fawwazuddin
NIM : 123311031
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam sidang munaqasah.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Pembimbing I



Dr. Fatkurroji, M.Pd

NIP. 19770415 200701 1 032

NOTA DINAS

Semarang, Januari 2018

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : Pengaruh Lokasi Belajar dan Kualitas Layanan SDM Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 Kendal

Nama : Muhammad Nawwaf Fawwazuddin

NIM : 123311031

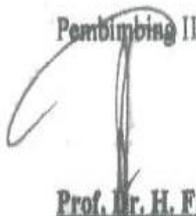
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam sidang munaqasah.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag

NIP. 19770415 200701 1 032

ABSTRAK

Muhammad Nawwaf Fawwazuddin, 2018, “Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 Kendal”. Skripsi Program Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Pembimbing I Dr. Fatkurroji, M.Pd., Pembimbing II Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag.

Kata kunci: *Lingkungan Belajar, Kualitas Layanan, Pembelajaran, Kepuasan Pelanggan, dan Pendidikan.*

Skripsi ini dilatarbelakangi rata-rata siswa dan orang tua yang menikmati jasa pendidikan di SMK NU 01 Kendal, merasa puas dengan hasil pendidikan yang dilihat dari nilai dan keseriusan guru dalam mengajar guru, namun letak lingkungan yang jauh dari jalan raya, banyaknya jam kosong dan biaya pendidikan yang masih ada yang membutuhkan biaya banyak menjadikan sedikit kekecewaan bagi siswa dan orang tua sebagai pelanggan.

Studi ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan: Adakah pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal?. 2) Adakah pengaruh kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal?. 3) Adakah pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal?

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berbentuk kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan Angket dan dokumentasi, dengan menggunakan metode survai di lapangan dengan teknik analisis regresi dua prediktor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Ada pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Hasil tersebut didapat dari uji signifikansi sebesar $t_{hitung} = 8.686 > t_{tabel (0,05=130)} = 1,980$ dan $t_{tabel (0,01=130)} = 2,617$, sehingga ada signifikansi karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ antara kedua taraf tersebut. Begitu juga pada nilai regresi diperoleh hasil perhitungan sebesar $F_{reg} = 75.448 > F_{t0,05} = 3,92$ dan $F_{reg} = 75.448 > F_{t 0,01} = 6,81$, sehingga diperoleh $F_{reg} > F_{tabel}$ dan berarti signifikan. 2) Ada pengaruh positif

kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Hasil tersebut dapat diketahui hasil perhitungan dari uji signifikan sebesar $t_{hitung} = 5.444 > t_{tabel (0,05=130)} = 1,980$ dan $t_{tabel (0,01=130)} = 2,617$, sehingga signifikan karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Begitu juga pada nilai regresi diperoleh hasil perhitungan sebesar $F_{reg} = 29.633 > F_{t0,05} = 3,92$ dan $F_{reg} = 29.633 > F_{t0,01} = 6,81$, sehingga diperoleh $F_{reg} > F_{tabel}$ dan berarti signifikan. 3) Terdapat pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Hal ini ditunjukkan $t_{hitung} = 9.250 > t_{tabel (0,05=130)} = 1,980$ dan $t_{tabel (0,01=130)} = 2,617$ sehingga signifikan karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Begitu juga pada nilai regresi diperoleh hasil perhitungan sebesar $F_{reg} = 42.447 > F_{t0,05} = 3.07$ dan $F_{reg} = 42.447 > F_{t0,01} = 4.78$, sehingga diperoleh $F_{reg} > F_{tabel}$ dan berarti signifikan. Sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal.

Saran penulis terhadap semua orang yang mau membaca skripsi ini yaitu untuk sekolah perlu mengembangkan lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran yang baik. Untuk Kepala SMK NU 01 Kendal agar bersifat demokratis dalam memimpin. Guru perlu meningkatkan etos kerja, melakukan pelatihan pendidikan untuk meningkatkan kompetensi dan mementingkan proses pembelajaran dibanding urusan yang lain.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tetap terlimpahkan kepangkuan beliau Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabat-sahabatnya serta orang-orang mukmin yang senantiasa mengikutinya.

Dengan kerendahan hati dan kesadaran penuh, penulis sampaikan bahwa skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu. Adapun ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang bapak Dr. H. Raharjo M.Ed. St., beserta staf yang telah memberikan pengarahan dan pelayanan dengan baik.
2. Pembimbing I bapak Dr. Fatkurroji, M.Pd. dan pembimbing II bapak Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag. yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini
3. Kepala sekolah SMK NU 01 Kendal yang telah memberikan izin dan memberikan bantuan dalam penelitian.
4. Kepada kedua orang tua orang tua yang selalu mendoakan dan memberi support.

5. Teman-teman Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2012 yang selalu memberikan motivasi.
6. Semua karib kerabat dan sahabat khususnya Aziz khuluqi, Musoffa Ahmad, Alfi Yasin, Umi khalifah, Giyanti, Siti nur Azizah, Lukmanul Hakim, dan Bambang Pitoyo yang telah memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada seluruh rekan-raknita pengurus PAC IPNU-IPPNU Kec. Patebon dan teman-teman organisasi lainnya yang telah memberikan pengalaman dan semangat kepada penulis.

Kepada semuanya, peneliti mengucapkan terima kasih disertai do'a semoga budi baiknya diterima oleh Allah SWT, dan mendapatkan balasan berlipat ganda dari Allah SWT.

Penyusun mengakui kekurangan dan keterbatasan kemampuan dalam menyusun skripsi ini, maka diharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif, evaluatif dari semua pihak guna kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya semoga dapat bermanfaat bagi diri penulis khususnya.

Semarang, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i	
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii	
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii	
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv	
HALAMAN ABSTRAK	vi	
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii	
DAFTAR ISI.....	x	
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang Masalah.....	1
	B. Perumusan Masalah.....	3
	C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	4
BAB II	LINGKUNGAN BELAJAR, KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PENDIDIKAN	
	A. Lingkungan Belajar	6
	1. Pengertian Lingkungan Belajar	6
	2. Peran Lingkungan Belajar	10
	3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lingkungan Belajar.....	16
	B. Kualitas Layanan Pembelajaran	17
	1. Pengertian Kualitas Layanan Pembelajaran	17
	2. Dimensi Kualitas Layanan Pembelajaran	21

	3. Komponen Kualitas Layanan Pembelajaran	26
	4. Upaya Kualitas Layanan Pembelajaran...	32
C.	Kepuasan Pelanggan Pendidikan	37
	1. Pengertian Kepuasan Pelanggan Pendidikan.....	37
	2. Fokus Kepuasan Pelanggan Pendidikan...	38
	3. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan.....	43
	4. Langkah Lembaga Pendidikan bagi Kepuasan Pelanggan Pendidikan	45
D.	Kajian Pustaka	48
E.	Hipotesis Penelitian.....	53
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	54
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	55
	C. Variabel Penelitian	55
	D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	57
	E. Teknik Pengumpulan Data	58
	F. Teknik Analisa Data	60
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum SMK NU 01 Kendal	69
	B. Analisis Pendahuluan	74
	C. Analisis Uji Hipotesis	89

D. Analisis lanjut	124
E. Pembahasan	126
F. Keterbatasan Penelitian	130

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	132
B. Saran-Saran	133
C. Penutup	134

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap pelanggan pendidikan menginginkan kepuasan dalam setiap jasa yang diberikan lembaga pendidikan tersebut yaitu penilaian dari seseorang, 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. Berdasarkan data lapangan yang diperoleh peneliti rata-rata-rata siswa dan orang tua yang menikmati jasa pendidikan di SMK NU 01 Kendal, merasa puas dengan hasil pendidikan yang dilihat dari nilai dan keseriusan guru dalam mengajar guru, namun letak lingkungan yang jauh dari jalan raya, banyaknya jam kosong dan biaya pendidikan yang masih ada yang membutuhkan biaya banyak menjadikan sedikit kekecewaan bagi siswa dan orang tua sebagai pelanggan.

Jasa lembaga pendidikan agar dapat diminati oleh para konsumennya harus juga mempunyai manajemen pemasaran yang baik, agar nantinya menjadi lembaga pendidikan tujuan masyarakat. lembaga pendidikan adalah sebuah kegiatan yang melayani konsumen, berupa murid, siswa, mahasiswa dan juga masyarakat umum yang dikenal sebagai “stakeholder”. Lembaga pendidikan pada hakekatnya bertujuan memberi pelayanan. Pihak

yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan tersebut, karena mereka sudah membayar cukup mahal kepada lembaga pendidikan. Pihak membayar melalui pajak dan berbagai pungutan untuk masuk lembaga pendidikan pemerintah. Pihak membayar uang SPP, iuran bangunan dan sebagainya. Jadi pihak konsumen berhak memperoleh layanan yang memuaskan selera mereka. Layanan ini dapat dilihat dalam berbagai bidang, mulai dari layanan dalam bentuk fisik bangunan, sampai layanan berbagai fasilitas dan guru yang bermutu.¹

Lembaga pendidikan seperti SMK NU 01 Kendal sebagai institusi yang menjual jasa perlu mempertimbangkan lingkungan belajar yang baik yang strategis. Lingkungan belajar merupakan salah satu faktor pendidikan yang ikut serta menentukan corak pendidikan, yang tidak sedikit pengaruhnya terhadap anak didik. Lingkungan yang dimaksud disini ialah lingkungan yang berupa keadaan sekitar yang mempengaruhi pendidikan anak.² Lembaga pendidikan juga perlu meningkatkan kualitas Layanan pembelajaran sebagai ujung tombak suksesnya pendidikan. Kualitas pelayanan menurut Umar adalah perasaan yang terbentuk dalam jangka panjang, keseluruhan hasil evaluasi dari suatu kepuasan konsumen. Kualitas, dalam organisasi jasa tertentu bukanlah suatu yang mudah didefinisikan, karena hal tersebut sangat berhubungan erat dengan pandangan konsumen. Secara

¹ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), hlm. 44-46

² Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, hlm. 173

umum dikatakan bahwa kualitas adalah karakteristik produk / jasa, yang ditentukan oleh pemakai dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan.³

Hubungan kerja yang paling intensif di lingkungan organisasi adalah antara pemilik (*owner*) dan pembantu utamanya yang diberi wewenang mengelola kegiatan organisasinya (para eksekutif/manajer) dengan para pekerja di lingkungannya.⁴

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal

B. Perumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang di atas maka permasalahan yang di angkat dari penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal?
2. Adakah pengaruh kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal?
3. Adakah pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal?

³ Umar Husen, “*Metode Penelitian, APLIKASI Dalam Pemasaran*”, (Jakarta: Gramedia, 2001), hlm. 53

⁴ Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2001), hlm. vii

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan Islam bagi penyusun khususnya dan dunia pendidikan Islam pada umumnya tentang pengaruh lingkungan belajar, kualitas layanan pembelajaran, dan harga pendidikan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan.

b. Secara Praktis

1) Bagi Pihak Yayasan

Pihak yayasan mampu mengembangkan lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran di SMK NU 01 Kendal.

2) Bagi pihak sekolah

Pihak sekolah mampu meningkatkan lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran di SMK NU 01 Kendal untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3) Bagi Guru

Guru mampu mengikatkan sumber daya yang ada untuk peningkatan kepuasan pelanggan

4) Bagi Peserta Didik

Penelitian ini akan bermanfaat bagi peserta didik dalam meningkatkan kemampuan belajarnya.

5) Bagi Penulis

Menambah wawasan yang berkaitan dengan pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal.

BAB II

LINGKUNGAN BELAJAR, KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PENDIDIKAN

A. Lingkungan Belajar

1. Pengertian Lingkungan Belajar

Lingkungan sebagai sebuah tempat kegiatan sesuatu hal, mendapat pengarah dan perhatian dari al-Qur'an. Sebagai tempat tinggal manusia pada umumnya, lingkungan dikenal dengan istilah *al-qaryah* diulang dalam al-Qur'an sebanyak 52 kali yang dihubungkan dengan keadaan tingkah laku penduduknya. Sebagian ada yang dihubungkan dengan penduduknya yang berbuat durhaka lalu mendapatkan siksaan dari Allah sebagian dihubungkan dengan penduduknya yang berbuat baik sehingga menimbulkan suasana yang aman dan damai dan sebagian lagi dihubungkan dengan tempat tinggal para Nabi. Semua ini menunjukkan tentang pentingnya lingkungan atau tempat bagi suatu kegiatan, termasuk kegiatan pendidikan Islam.¹

Menurut Zakiyah Daradjat lingkungan mencakup makna yang luas yaitu iklim dan geografis, tempat tinggal, adat istiadat, pengetahuan, pendidikan, dan alam. Dengan kata

¹ Abudin Nata, *Filsafat Pendidikan Islam*, (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 2007), hlm. 112

lain lingkungan adalah segala sesuatu yang tampak dan terdapat dalam alam kehidupan yang senantiasa berkembang.²

Lingkungan adalah segala sesuatu yang ada disekitar anak baik berupa benda-benda atau peristiwa-peristiwa yang terjadi, maupun kondisi masyarakat terutama yang dapat memberi pengaruh kuat kepada anak, yaitu lingkungan dimana proses pendidikan berlangsung dan lingkungan dimana anak-anak bergaul sehari-harinya.³

Hidup manusia selalu terikat dengan lingkungannya, karena manusia dibesarkan serta dikembangkan oleh lingkungan dimana manusia itu berada, ini maksudnya lingkungan hidup dapat berfungsi sebagai daya dukung kehidupan.

Seseorang adalah anggota suatu keluarga yang pada waktu bersamaan juga sebagai anggota kelompok sosial yang dimilikinya. Tujuan kurikulum Pendidikan Islam dalam pengembangan seluruh cita-cita seperti inilah yang menguntungkan bagi individu ke arah integritas kemasyarakatan. Contoh cita-cita kemasyarakatan ini misalnya: rasa cinta kepada yang lain, hubungan keluarga yang harmonis, adil terhadap sesamanya, ramah tamah dan rendah hati atau bersifat sederhana tidak berlebih-lebihan.

² Zakiyah Daradjat, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 63

³ A. Muri Yusuf, *Pengantar Pendidikan*, (Bandung: Balai Aksara, 2008), hlm. 61

Penyakit sosial yang harus dihindari adalah: sombong, menghasud dan memfitnah. Menguasai keterampilan-keterampilan sosial yang diperlukan akan mampu berkomunikasi dengan yang lain merupakan bagian dari tujuan-tujuan sosial dalam Pendidikan Islam.⁴

Belajar merupakan proses yang dilakukan manusia untuk memperoleh berbagai macam kompetensi, keterampilan dan sikap. Akan tetapi, sebagian orang beranggapan bahwa belajar merupakan aktivitas menghafalkan materi pelajaran atau informasi. Para ahli pendidikan atau psikologi pendidikan memberikan definisi belajar yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Berikut ini beberapa definisi belajar menurut para ahli, antara lain:

Menurut Clifford T. Morgan dalam bukunya *Introduction to Psychology* “..learning is any relatively change in behavior which occurs a result of experience or practice”,⁵ belajar adalah perubahan tingkah laku yang relatif permanen atau tetap yang terjadi karena latihan atau pengalaman.

Sedangkan menurut Arnold F. Wittig, sebagaimana yang dikutip oleh Muhibbin Syah, mendefinisikan belajar sebagai: *any relatively permanent change in an organism's*

⁴ Abdurrahman Saleh Abdullah, *Teori-teori Pendidikan berdasarkan al-Qur'an*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hlm. 150

⁵ Clifford T. Morgan, *Introduction to Psychology*, (NY: The Mc Grow Hill Book Company, t.th.), hlm. 181

behavioral repertoire that occurs as a result of experience, belajar adalah perubahan yang relatif menetap yang terjadi dalam segala macam atau keseluruhan tingkah laku organisme sebagai hasil pengalaman.⁶

Chaplin dalam *Dictionary of Psychology* seperti yang dikutip Muhibbin Syah, membatasi pengertian belajar dengan dua macam rumusan. Rumusan pertama berbunyi...*acquisition of any relatively permanent change in behavior as a result of practice and experience*.

Belajar adalah perolahan perubahan tingkah laku yang relatif menetap sebagai akibat latihan dan pengalaman rumusan keduanya...*process acquiring responses as a result of special practice*, belajar ialah proses memperoleh respons sebagai akibat adanya latihan khusus.⁷ Dari uraian di atas dapat disimpulkan Lingkungan yang dimaksud di sini adalah lingkungan yang berupa keadaan sekitar yang mempengaruhi pendidikan siswa.⁸ Sedangkan lingkungan belajar siswa adalah semua yang tampak disekeliling siswa dan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan dan tingkah lakunya dalam menjalankan aktifitas mereka, yakni usaha untuk memperoleh perubahan dan pengetahuan (*kognitif*), sikap (*afektif*), dan ketrampilan (*psikomotorik*).

⁶ Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 90.

⁷ Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*, hlm. 90

⁸ Zuhairini, *Filsafat Pendidikan Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm.

Lingkungan belajar merupakan salah satu faktor pendidikan yang ikut serta menentukan corak pendidikan, yang tidak sedikit pengaruhnya terhadap anak didik. Lingkungan yang dimaksud disini ialah lingkungan yang berupa keadaan sekitar yang mempengaruhi pendidikan anak.⁹

Lingkungan belajar merupakan alam sekitar dimana anak didik berada, yang mempunyai pengaruh terhadap perasaan dan sikapnya akan keyakinan atau agamanya. Lingkungan ini besar sekali peranannya terhadap keberhasilan atau tidaknya pendidikan agama, karena lingkungan ini memberikan pengaruh yang positif maupun negatif terhadap perkembangan anak didik. Yang dimaksud dengan pengaruh positif ialah pengaruh lingkungan yang memberi dorongan atau motivasi serta rangsangan kepada anak didik untuk berbuat atau melakukan segala sesuatu yang baik, sedangkan pengaruh yang negatif ialah sebaliknya, yang berarti tidak memberi dorongan terhadap anak didik untuk menuju ke arah yang baik.

2. Peran Lingkungan Belajar

Keadaan sekolah tempat belajar turut mempengaruhi tingkat keberhasilan belajar. Kualitas guru, metode mengajarnya, kesesuaian kurikulum dengan kemampuan anak, keadaan fasilitas/perlengkapan di sekolah, keadaan ruangan, jumlah murid perkelas, pelaksanaan tata tertib di sekolah, dan

⁹ Zuhairini, *Filsafat Pendidikan Islam*, hlm. 173

sebagainya, semua ini turut mempengaruhi keberhasilan belajar anak. Bila suatu sekolah kurang memperhatikan tata tertib (disiplin), maka murid-muridnya kurang mematuhi perintah para guru dan akibatnya mereka tidak mau belajar sungguh-sungguh di sekolah maupun di rumah. Hal ini mengakibatkan prestasi belajar anak menjadi rendah. Demikian pula jika jumlah murid tiap kelas terlalu banyak, dapat mengakibatkan kelas kurang tenang, hubungan guru dengan murid kurang akrab, control guru menjadi lemah, murid jadi kurang memperhatikan gurunya, sehingga motivasi belajar menjadi lemah.¹⁰

Keadaan sekolah tempat belajar turut mempengaruhi tingkat keberhasilan belajar. Kualitas guru, metode mengajarnya, kesesuaian kurikulum dengan kemampuan anak, keadaan fasilitas/perlengkapan di sekolah, keadaan ruangan, jumlah murid perkelas, pelaksanaan tata tertib di sekolah, dan sebagainya, semua ini turut mempengaruhi keberhasilan belajar anak. Bila suatu sekolah kurang memperhatikan tata tertib (disiplin), maka murid-muridnya kurang mematuhi perintah para guru dan akibatnya mereka tidak mau belajar sungguh-sungguh di sekolah maupun di rumah.

¹⁰ Dalyono, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007), hlm. 59-60.

Hal ini mengakibatkan prestasi belajar anak menjadi rendah. Demikian pula jika jumlah murid tiap kelas terlalu banyak, dapat mengakibatkan kelas kurang tenang, hubungan guru dengan murid kurang akrab, control guru menjadi lemah, murid jadi kurang memperhatikan gurunya, sehingga motivasi belajar menjadi lemah.¹¹

Menurut An-Nahlawi, beberapa fungsi penting dari sekolah sebagai lingkungan belajar diantaranya:

- a. Fungsi penyederhanaan dan penyimpulan. Pada dasarnya kebobrokan peradaban, dekadensi moral, tersebarnya materialisme, dan berlomba-lombanya manusia dalam mencari keuntungan yang sejalan dengan lajunya arus komunikasi dan migrasi penduduk merupakan kondisi yang harus diwaspadai. Kita dituntut memberikan pemahaman yang sederhana sehingga mereka mampu memahami suasana dunia baru tanpa perasaan takut, gamang, silau, atau kekaguman yang berlebihan.¹²
- b. Fungsi penyucian dan pembersihan. Ilmu pengetahuan dan konsep akidah berpindah dari satu generasi ke generasi selanjutnya. Akibat berpindah-pindah itu, maka wajarlah jika sejalan dengan perkembangan umat

¹¹ Dalyono, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007), hlm. 59-60.

¹² Abdurrahman An-Nahlawi, *Pendidikan Islam di Rumah, sekolah dan Masyarakat*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2005), hlm. 152

manusia, sedikit demi sedikit, pengetahuan dan konsep akidah itu bergeser dari yang semestinya. Bila jadi, itu merupakan ulah manusia yang mencampur baurkan ilmu pengetahuan dengan kebohongan dan kepentingan pribadi atau kelompok sehingga ilmu pengetahuan tidak lagi bersifat ilmiah dan sarat dengan penyimpangan akidah, kemusyrikan, atau kebohongan atas ajaran Rasulullah. Sebagian dari mereka bertindak sebagai ahli bid'ah yang mendokumentasikan pengetahuan palsu itu dalam sebuah buku dan menyebarkannya kepada masyarakat.¹³

- c. Memperluas wawasan dan pengalaman anak didik melalui transfer tradisi. Lingkungan pendidikan seperti keluarga, sekolah dan masyarakat tidak cukup hanya mengembangkan perolehan pengalaman-pengalaman anak didik melalui peniruan atau pemaknaan atas kondisi tertentu. Lebih dari itu, pendidikan harus mampu mengupayakan perolehan pengalaman melalui pengalaman generasi-generasi terdahulu atau pengalaman bangsa-bangsa yang telah maju. Sebagian pakar pendidikan mendefinisikan aktivitas tersebut sebagai transfer tradisi, dan islam mendefinisikannya sebagai menghidupkan kembali tradisi, warisan, bahasa, atau transfer potensi, baik potensi intelektual, konsep-konsep keagamaan, atau kitab-kitab samawi dari generasi salaf ke

¹³ Abdurrahman An-Nahlawi, *Pendidikan Islam di Rumah*, hlm. 154

generasi khalaf. Warisan itu merupakan sebuah kreasi, peradaban, penelitian, dan eksplorasi kaum salaf.¹⁴

- d. Fungsi mewujudkan keterikatan, integrasi, homogenitas dan keharmonisan antar siswa. Seperti sekolah atau lembaga pendidikan didatangi ratusan siswa yang berasal dari lingkungan yang bervariasi, baik itu dalam hal kekayaannya, kemuliaannya, status sosialnya, dan lain-lain. Sekolah-sekolah pun sarat dengan siswa yang bervariasi dalam kebiasaannya, dialek bahasanya, konsep hidupnya, atau berbeda dalam hal kondisi daerahnya sehingga berbeda pula dalam memandang hidup.¹⁵
- e. Fungsi penataan dan validasi sarana pendidikan. Pendidikan yang baik melibatkan berbagai faktor yang satu sama lain saling menunjang, yaitu faktor keluarga, masyarakat, masjid, sarana informasi, atau lingkungan sekitar. Pada kenyataannya, faktor-faktor tersebut sering menimbulkan berbagai kontradiksi yang mengganggu pikiran dan perasaan anak didik. Misalnya saja, berita-berita dunia yang berlebihan, siaran-siaran radio yang mewakili atau golongan, serta lagu-lagu yang merusak akhlak generasi muda, bertentangan dengan ilmu pengetahuan yang diberikan di sekolah-sekolah. Untuk itu, seluruh sekolah, berkewajiban menata kembali sarana-sarana tersebut, misalnya dengan menyelenggarakan

¹⁴ Abdurrahman An-Nahlawi, *Pendidikan Islam di Rumah*, hlm. 155-156

¹⁵ Abdurrahman An-Nahlawi, *Pendidikan Islam di Rumah*, hlm. 159

seminar yang menampung aspirasi generasi muda dalam perbaikan mutu sekolah atau melalui publikasi yang sehat kepada masyarakat. Yang jelas, semua dilakukan untuk mewujudkan tujuan pendidikan islam. Pada dasarnya, syariat islam merupakan kontrol akhlak masyarakat, dan sekolah adalah pranata sosial yang paling berhak mengendalikan kontrol tersebut melalui penataan dan validasi.¹⁶

- f. Penyempurna tugas keluarga dalam pendidikan. Pada dasarnya keberadaan sekolah bukanlah sentral pendidikan karena pendidikan awal anak berpusat di rumah, yaitu dalam perawatan dan pembinaan orang tua, baik dalam pengenalan dasar-dasar linguistik, serta konsep-konsep sosial atau interaksi dengan lingkungan dan kondisi kehidupan. Orang tualah yang berkewajiban menanamkan prinsip-prinsip keimanan yang sah dalam diri anak. Dengan demikian, pihak keluarga dan sekolah dituntut untuk melakukan kerjasama dalam membina generasi muda. Dalam prakteknya, sekolah harus menata hubungan harmonis dengan wali muridnya.¹⁷

Jadi peran lingkungan pembelajaran yaitu sekolah sebagai tempat pendidikan kedua bagi harus mampu membangun anak didik baik secara kognitif, psikomotorik dan

¹⁶ Abdurrahman An-Nahlawi, *Pendidikan Islam di Rumah*, hlm. 161

¹⁷ Abdurrahman An-Nahlawi, *Pendidikan Islam di Rumah*, hlm. 161

afektif melalui proses pembelajaran yang telah disusun dengan kurikulum yang mengarah pada pertumbuhan anak.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lingkungan Belajar

Pertimbangan-pertimbangan yang cermat dalam menentukan lingkungan menurut Tjiptono antara lain:¹⁸

- a. Kemudahan akses atau kemudahan untuk dijangkau dengan sarana transportasi umum.
- b. *Visibilitas* yang baik yaitu keberadaan lingkungan yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
- c. Lingkungan berada pada lalu lintas (*traffic*). Di mana ada dua hal yang perlu dipertimbangkan yaitu :
 - 1) Banyaknya orang lalu lalang bisa memberikan peluang terjadinya *impulse buying*.
 - 2) Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan, misalnya pelayanan polisi, pemadam kebakaran atau ambulan.
 - 3) Tempat parkir yang luas dan aman.
 - 4) Di ujung gang bisa menjadi sebuah lingkungan yang menarik. Karena biasanya pusat pemberhentian orang untuk masuk ke sebuah kampung adalah ujung gang atau pintu gerbang. Jadi disini anda bisa menembak

¹⁸ Tjipto Fandi, *Strategi Pemasaran*, hlm. 41

dua calon konsumen sekaligus, penghuni gang tersebut serta pengunjung gang tersebut.¹⁹

Pertimbangan-pertimbangan pemilihan lingkungan diperlukan untuk menarik pelanggan agar tertarik dengan produk dan jasa yang ditawarkan, khususnya pertimbangan tersebut diarahkan pada lingkungan yang strategis dan nyaman bagi pelanggan.

B. Kualitas Layanan Pembelajaran

1. Pengertian Kualitas Layanan Pembelajaran

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali orang membicarakan masalah kualitas, misalnya mengenai kualitas sebagian besar produk luar negeri yang lebih baik dari pada produk dalam negeri. Apa sesungguhnya kualitas itu? pertanyaan ini sangat banyak jawabannya, karena maknanya akan sangat berlainan bagi setiap orang yang tergantung pada konteksnya. Kualitas sendiri memiliki banyak kriteria yang berubah secara terus menerus. Orang yang berbeda akan menilai dengan kriteria yang berlainan pula.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, terdapat beberapa elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

¹⁹ <http://market55.blogspot.com/pemilihan-lingkungan-mendirikan-toko-atau619.html-mini-market>, di akses pada tanggal 2 Juli 2017

c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut, Gaspersz membuat definisi mengenai kualitas yang lebih luas cakupannya.²⁰ Definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²¹ Sedangkan menurut Crosby, kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya. Pengertian kualitas menurut kamus ilmiah populer lengkap, kualitas adalah mutu baik, buruknya barang.²²

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.²³ Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁴

Kualitas pelayanan menurut Umar adalah perasaan yang terbentuk dalam jangka panjang, keseluruhan hasil evaluasi dari suatu kepuasan konsumen. Kualitas, dalam organisasi jasa tertentu bukanlah suatu yang mudah didefinisikan, karena hal tersebut sangat berhubungan erat

²⁰ Vincent Gaspersz, *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 4

²¹ Jimmy Sadli, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 4

²² Ahmad Maulana, *Kamus Ilmiah Populer*, (Yogyakarta: Absolut, 2004), hlm. 254

²³ Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 128

²⁴ <http://www.lmfeui.com/27012010/.pdf> di akses pada tanggal 2 Juli 2017

dengan pandangan konsumen. Secara umum dikatakan bahwa kualitas adalah karakteristik produk/ jasa, yang ditentukan oleh pemakai dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan.²⁵

Selanjutnya pembelajaran adalah proses interaktif yang berlangsung antara guru dan siswa atau antara sekelompok siswa dengan tujuan untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, atau sikap serta menetapkan apa yang dipelajari itu.²⁶

Menurut Lester D. Crow and Alice Crow *learning is a modification of behaviour accompanying growth processes that are brought about through adjustment to tensions initiated through sensory stimulation.*²⁷ (Pembelajaran adalah perubahan tingkah laku yang diiringi dengan proses pertumbuhan yang ditimbulkan melalui penyesuaian diri terhadap keadaan lewat rangsangan atau dorongan).

Pembelajaran menurut Abdul Aziz dan Abdul Aziz Majid dalam kitabnya “*At-Tarbiyah Wa Turuku Al-Tadris*” adalah:

²⁵ Umar Husen, “*Metode Penelitian, APLIKASI Dalam Pemasaran*”, (Jakarta: Gramedia, 2001), hlm. 53

²⁶ S. Nasution, *Kurikulum dan Pengajaran*, (Jakarta: Bina Aksara, 1984), hlm. 102.

²⁷ Lester D. Crow and Alice Crow, *Human Development and Learning*, (New York: American Book Company, 1956), hlm. 215

أَمَّا التَّعْلِيمُ فَمَحْدُودٌ الْمَعْرِفَةِ الَّتِي يُقَدِّمُهَا الْمُدْرِسُ فَيَحْصِلُهَا التَّلْمِيذُ،
وَلَيْسَتْ الْمَعْرِفَةُ دَائِمًا قُوَّةً وَإِنَّمَا هِيَ قُوَّةٌ إِذَا اسْتُخْدِمَتْ فِعْلًا وَاسْتِنَادًا
مِنْهَا الْفَرْدُ فِي حَيَاتِهِ وَسُلُوكِهِ.²⁸

“Adapun pembelajaran itu terbatas pada pengetahuan dari seorang guru kepada murid. Pengetahuan itu yang tidak hanya terfokus pada pengetahuan normative saja namun pengetahuan yang memberi dampak pada sikap dan dapat membekali kehidupan dan akhlakunya”

Menurut Menurut Dimiyati dan Mudjiono, sebagaimana dikutip oleh Syaiful Sagala pembelajaran adalah Kegiatan guru secara terprogram dalam desain instruksional, untuk membuat siswa belajar secara aktif, yang menekankan pada penyediaan sumber belajar. Pembelajaran disini sebagai proses belajar yang dibangun oleh guru untuk mengembangkan kreatifitas berfikir yang dapat meningkatkan kemampuan berfikir siswa, serta dapat meningkatkan penguasaan yang baik terhadap materi pelajaran.²⁹ Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran adalah proses interaksi yang dilakukan oleh guru dan siswa untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam belajar

²⁸ Sholeh Abdul Azis dan Abdul Azis Abdul Madjid, *Al-Tarbiyah Waturuqu Al-Tadrisi*, (Mesir: Darul Ma'arif, t.th.), hlm. 61

²⁹ Syaiful Sagala, *Konsep Makna Pembelajaran (Untuk Membantu Memecahkan Problematika Belajar dan Mengajar)*, (Bandung : Alfabeta, 2005), hlm. 62

Jadi Pelayanan pembelajaran yang berkualitas adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang guru dengan siswa secara fisik dan non fisik menyediakan kepuasan pelanggan. setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu guru kepada siswa dengan mengedepankan kualitas dari interaksi belajar tersebut.

2. Dimensi Kualitas Layanan Pembelajaran

Kualitas pelayanan yang ada di dalam dunia ekonomi harus memiliki mutu pelayanan yang baik dan berkualitas, maka harus bisa memperhatikan kepentingan dan keinginan pelanggan. Sebagaimana dalam dimensi SERVQUAL mutu 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.*³⁰

Artinya:

- a. Bukti fisik yaitu fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personal.
- b. Kehandalan yaitu kemampuan untuk melakukan servis menjanjikan 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 lembaga pendidikan untuk pelanggan.

Pelanggan merupakan kunci keberhasilan dalam usaha perusahaan. dimensi SERVQUAL dalam kegiatan pelayanan pelanggan (*customer care*) kepada pelanggan akan mempengaruhi hubungan dengan pelanggan dan kemudian penjualan. Layanan dan dukungan kepada pelanggan yang baik dapat meyakinkan pelanggan bahwa pelanggan akan mendapatkan nilai maksimum dari pembelinya. Sangat menyedihkan apabila seorang pelanggan yang telah mengeluarkan banyak uang karena membeli sebuah produk,

³⁰ A. Parasuraman, dkk., *SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Retailing*, (t.th.), hlm. 23

hanya dapat memanfaatkan sedikit fasilitas atau potensi produk tersebut.

Dari lima dimensi tersebut diatas dapat dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

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 karyawan, sarana dan prasarana Lembaga pendidikan merupakan bukti nyata dari pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Fasilitas fisik lembaga pendidikan 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.³¹

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

³¹ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), hlm. 943

pelayanan tepat waktu dan mewujudkan janjinya kepada pelanggan dengan akurat dan memuaskan.³²

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

c. Daya Tanggap

Daya merupakan kesanggupan atau kemampuan untuk berbuat sesuatu.³³ Sedangkan tanggap ialah peka perasaan sehingga segera mengetahui keadaan dan memperhatikan dengan sungguh-sungguh, cepat dapat mengetahui dan menyadari gejala yang timbul.³⁴ Jadi daya tanggap 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 pelanggan, antara lain meliputi komunikasi, keamanan, dan kompetensi menjadi faktor yang penting yang harus ditujukan kepada konsumen. Perlunya diketahui, jika konsumen merasa tidak mendapatkan jaminan dari lembaga tersebut tentu

³² Julita, <http://www.manbisnis.tipod.com>. diakses pada tanggal 2 Juli 2017

³³ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 249

³⁴ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 793

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.³⁵ memberikan perhatian yang tulus secara individual oleh Lembaga pendidikan kepada pelanggan menjadi faktor-faktor yang diukur dalam empati. Oleh karena itu staf Lembaga pendidikan diharapkan mampu memahami kebutuhan pelanggan dengan baik agar mereka merasa diperhatikan. Dengan demikian dapat dimengerti semakin tinggi empati Lembaga pendidikan kepada konsumen tentunya akan lebih mengerti apa saja yang dibutuhkannya.

Khusus dalam pendidikan peningkatan kualitas pelayanan pembelajaran bertujuan untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya adalah sangat tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu.³⁶

³⁵ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 185

³⁶ Soekidjo Notoatmojo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm. 110

Program peningkatan kualitas layanan dalam pembelajaran akan memberi manfaat pada organisasi berupa produktivitas moral, efisiensi, efektivitas, dan stabilitas organisasi dalam mengantisipasi lingkungan, baik dari dalam maupun keluar organisasi yang selalu berubah mengikuti perkembangan zaman. Dalam perencanaan berkualitas pelayanan harus dirumuskan beberapa kecenderungan yang terjadi dalam masyarakat global yang perlu menjadi pertimbangan dalam pengembangan kualitas pelayanan pembelajaran.

3. Komponen Kualitas Layanan Pembelajaran

Dalam proses mengajar dan belajar di sekolah sebagai suatu sistem interaksi, maka kita akan dihadapkan kepada sejumlah komponen-komponen yang harus ada. Tanpa adanya komponen-komponen tersebut sebenarnya tidak akan terjadi proses interaksi edukatif antara guru dengan siswa. Komponen-komponen yang dimaksud adalah:

a. Tujuan

Tujuan ini yang pertama kali harus dirumuskan. Sebab tanpa adanya tujuan yang jelas, Proses interaksi ini berfungsi untuk menetapkan ke manakah tujuan pengajaran itu diarahkan.³⁷

Di dalam tujuan pembelajaran terdapat sejumlah norma yang akan ditanamkan ke dalam diri

³⁷ B. Suryobroto, *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 43.

setiap siswa. Tercapai tidaknya tujuan pembelajaran dapat diketahui dari penguasaan siswa terhadap bahan yang diberikan selama kegiatan interaksi edukatif berlangsung. Oleh karena itu di dalam tujuan terpatri sejumlah norma, maka tujuan dimasukkan ke dalam salah satu komponen interaksi edukatif.³⁸

b. Bahan pembelajaran

Setelah tujuan dirumuskan, harus diikuti langkah pemilihan bahan pembelajaran, yang sesuai dengan tingkatan siswa yang akan menerima pelajaran. Jelasnya bahan pembelajaran merupakan isi dari proses interaksi tersebut.

Bahan pembelajaran mutlak harus dikuasai guru dengan baik, oleh karena itu guru harus mempelajari dan mempersiapkan bahan pelajaran yang akan disampaikan pada anak didik. Bahan (materi) itu tentunya dipilih dan disesuaikan dengan bahan yang dapat menunjang tercapainya tujuan pengajaran yang ditetapkan.³⁹

c. Metode

Metode adalah suatu cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam kegiatan belajar mengajar metode diperlukan oleh guru guna

³⁸ Saiful Bahri Djamarah, *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi Edukatif*, (Jakarta: Rineka Utama, 2010), hlm. 17.

³⁹ Zahara Idris, *Dasar-Dasar Kependidikan*, (Padang: Angkasa Raya, 2007), hlm. 24.

kepentingan pengajaran. Dalam melaksanakan tugas guru sangat jarang menggunakan satu metode, tetapi selalu memakai lebih dari satu metode. Karena karakteristik metode yang memiliki kelebihan dan kelemahan menuntut guru untuk menggunakan metode yang bervariasi.⁴⁰

Dalam proses belajar mengajar, metode-metode yang digunakan antara lain: metode ceramah⁴¹, metode tanya jawab⁴², metode diskusi⁴³, metode pemberian tugas⁴⁴, demonstrasi, metode demonstrasi⁴⁵ dan metode sosiodrama⁴⁶.

d. Alat

Alat adalah segala sesuatu yang digunakan dalam rangka mencapai tujuan pembelajaran. Dalam kegiatan interaksi belajar mengajar biasanya dipergunakan alat material dan non material.

⁴⁰ Saiful Bahri Djamarah, *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi...*, hlm. 19.

⁴¹ Metode Ceramah merupakan cara mengajar yang paling tradisional dan telah lama dilaksanakan oleh guru, penuturan bahasa secara lisan.

⁴² Metode Tanya jawab adalah metode mengajar yang memungkinkan terjadinya komunikasi secara langsung yang bersifat dua arah sebab pada saat yang sama terjadi dialog antara guru dan siswa.

⁴³ Metode Diskusi pada dasarnya adalah bertukar informasi, pendapat, dan unsur-unsur pengalaman secara teratur dengan maksud untuk mendapat pengertian bersama yang lebih jelas dan cermat tentang permasalahan yang dibahas.

⁴⁴ Metode Pemberian Tugas ini dimaksudkan untuk memberi kesempatan kepada siswa melakukan tugas dan kegiatan yang berhubungan dengan pelajaran.

⁴⁵ Metode Demonstrasi merupakan metode mengajar yang cukup efektif, sebab membantu para siswa untuk memperoleh jawaban dengan mengalami suatu proses atau peristiwa tertentu.

⁴⁶ Metode Sosiodrama atau bermain peran merupakan metode yang sering digunakan dalam mengajarkan nilai-nilai dan memecahkan masalah-masalah yang dihadapi.

e. Evaluasi

Evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan data tentang sejauh mana keberhasilan anak didik dalam belajar dan keberhasilan guru dalam mengajar. Pelaksanaan evaluasi dilakukan oleh guru dengan memakai seperangkat instrument penggali data seperti tes perbuatan, tes tertulis, dan tes lisan. Oleh karenanya menurut Edwin Wand dan W. Brown yang dikutip oleh Syaiful Bahri Djamarah, bahwa *evaluation refer to the act or process to determining the value of something*. Evaluasi adalah suatu tindakan atau proses untuk menentukan nilai dari sesuatu.⁴⁷

Dengan demikian jika komponen-komponen itu direncanakan dan dipersiapkan dengan matang, maka akan mengurangi hambatan-hambatan yang muncul dalam proses belajar mengajar bahkan akan lebih memotivasi anak untuk melakukan belajar secara efektif dan efisien.

Proses peningkatan Kualitas sumberdaya pembelajaran juga perlu digunakan prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Hangat dan Antusias

Hangat dan antusias diperlukan dalam proses belajar mengajar. Guru yang hangat dan akrab dengan anak didik selalu menunjukkan antusias pada tugasnya

⁴⁷ Saiful Bahri Djamarah, *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi...*, hlm. 20.

atau pada aktivitasnya akan berhasil dalam mengimplementasikan pengelolaan kelas.

b. Tantangan

Penggunaan kata-kata tindakan, cara kerja atau bahan-bahan yang menantang akan meningkatkan gairah anak didik untuk belajar sehingga mengurangi kemungkinan munculnya tingkah laku yang menyimpang. Dan dapat menarik perhatian anak didik.

c. Bervariasi

Penggunaan alat atau media, atau alat bantu, gaya mengajar guru, pola interaksi antara guru dan anak didik akan mengurangi munculnya gangguan, meningkatkan perhatian anak didik. Apalagi bila penggunaannya bervariasi sesuai dengan kebutuhan. Kevariasian dalam penggunaan apa yang disebutkan di atas merupakan kunci untuk tercapainya pengelolaan kelas yang efektif dan menghindari kejenuhan.

d. Keluwesan

Keluwesannya tingkah laku guru untuk mengubah strategi mengajarnya dapat mencegah kemungkinan munculnya gangguan anak didik, serta menciptakan iklim belajar mengajar yang kondusif. Keluwesan pengajaran dapat mencegah munculnya gangguan seperti keributan anak didik, tidak ada perhatian, tidak mengerjakan tugas dan sebagainya.

e. Penekanan pada hal-hal yang positif

Pada dasarnya dalam mengajar dan mendidik, guru harus menekankan pada hal-hal yang positif dan menghindari pemusatan perhatian anak didik pada hal-hal yang negatif. Penekanan pada hal-hal yang positif yaitu penekanan yang dilakukan guru terhadap tingkah laku anak didik yang positif dari pada mengomeli tingkah laku yang negatif. Penekanan tersebut dapat dilakukan dengan pemberian penguatan yang positif, dan kesadaran guru untuk menghindari kesalahan yang dapat mengganggu proses belajar mengajar.

f. Penanaman disiplin diri

Tujuan akhir dari pengelolaan kelas adalah anak didik dapat mengembangkan disiplin diri sendiri. Karena itu, guru sebaiknya selalu mendorong anak didik untuk melaksanakan disiplin diri sendiri dan guru sendiri hendaknya menjadi teladan mengenai pengendalian diri dan pelaksanaan tanggung jawab. Jadi guru harus disiplin dalam segala hal bila ingin anak didiknya ikut berdisiplin dalam segala hal.⁴⁸

Prinsip-prinsip di atas memberikan hubungan positif interaksi edukatif antara guru dan siswa dalam setiap proses pembelajaran sehingga kualitas dari sumber daya yang ada dalam pembelajaran tercipta dengan baik.

⁴⁸ Saiful Bahri Djamarah, *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi...*, hlm. 208

4. Upaya Kualitas Layanan Pembelajaran

Adapun upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran antara lain :

- a. Penampilan guru yang hangat dan menumbuhkan partisipasi positif

Sikap guru tampil hangat, bersemangat, penuh percaya diri dan antusias, serta dimulai dan pola pandang bahwa peserta didik adalah manusia-manusia cerdas berpotensi, merupakan faktor penting yang akan meningkatkan partisipasi aktif peserta didik. Segala bentuk penampilan guru akan membias mewarnai sikap para peserta didiknya. Bila tampilan guru sudah tidak bersemangat maka jangan harap akan tumbuh sikap aktif pada diri peserta didik. Karena itu hendaknya seorang guru dapat selalu menunjukkan keseriusannya terhadap pelaksanaan proses belajar mengajar, serta dapat meyakinkan bahwa materi pelajaran serta kegiatan yang dilakukan merupakan hal yang sangat penting bagi peserta didik, sehingga akan tumbuh minat yang kuat pada diri para peserta didik yang bersangkutan.

- b. Peserta didik mengetahui maksud dan tujuan pembelajaran

Bila peserta didik telah mengetahui tujuan dari pembelajaran yang sedang mereka ikuti, maka mereka akan terdorong untuk melaksanakan kegiatan tersebut

secara aktif. Oleh karena itu pada setiap awal kegiatan guru berkewajiban memberi penjelasan kepada peserta didik tentang apa dan untuk apa materi pelajaran itu harus mereka pelajari serta apa keuntungan yang akan mereka peroleh. Selain itu hendaknya guru tidak lupa untuk mengadakan kesepakatan bersama dengan para peserta didiknya mengenai tata tertib belajar yang berlaku agar kegiatan pembelajaran dapat berlangsung lebih efektif.

- c. Tersedia fasilitas, sumber belajar, dan lingkungan yang mendukung

Bila di dalam kegiatan pembelajaran telah tersedia fasilitas dan sumber belajar yang “menarik” dan “cukup” untuk mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar maka hal itu juga akan menumbuhkan semangat belajar peserta didik. Begitu pula halnya dengan faktor situasi dan kondisi lingkungan yang juga penting untuk diperhatikan, jangan sampai faktor itu memperlunak semangat dan keaktifan peserta didik dalam mengikuti kegiatan belajar.

- d. Adanya prinsip pengakuan penuh atas pribadi setiap peserta didik

Agar kesadaran akan potensi, eksistensi, dan percaya diri pada diri peserta didik dapat terus tumbuh, maka guru berkewajiban menjaga situasi interaksi agar dapat berlangsung dengan berlandaskan prinsip

pengakuan atas pribadi setiap individu. Sehingga kemampuan individu, pendapat atau gagasan, maupun keberadaannya perlu diperhatikan dan dihargai. Dan yang penting lagi guru hendaknya rajin memberikan apresiasi atau pujian bagi para peserta didik, antara lain dengan mengumumkan hasil prestasi, mengajak peserta didik yang lain memberikan selamat atau tepuk tangan, memajang hasil karyanya di kelas atau bentuk penghargaan lainnya.

- e. Adanya konsistensi dalam penerapan aturan atau perlakuan oleh guru di dalam proses belajar mengajar

Perlu diingat bahwa bila terjadi kesalahan dalam hal perlakuan oleh guru di dalam pengelolaan kelas pada waktu yang lalu maka hal itu berpengaruh negatif terhadap kegiatan selanjutnya. Penerapan peraturan yang tidak konsisten, tidak adil, atau kesalahan perlakuan yang lain akan menimbulkan kekecewaan dari para peserta didik, dan hal ini akan berpengaruh terhadap tingkat keaktifan belajar peserta didik. Karena itu di dalam memberikan sanksi harus sesuai dengan ketentuannya, memberi nilai sesuai kriteria, dan memberi pujian tidak pilih kasih.

- f. Adanya pemberian “penguatan” dalam proses belajar-mengajar

Penguatan adalah pemberian respon dalam proses interaksi belajar mengajar baik berupa pujian maupun sanksi. Pemberian penguatan ini dimaksudkan untuk lebih meningkatkan keaktifan belajar dan mencegah berulangnya kesalahan dari peserta didik. Penguatan yang sifatnya positif dapat dilakukan dengan kata-kata; bagus! baik!, betul!, hebat! Dan sebagainya, atau dapat juga dengan gerak; acungan jempol, tepuk tangan, menepuk-nepuk bahu, menjabat tangan dan lain-lain. Ada pula dengan cara memberi hadiah seperti hadiah buku, benda kenangan atau diberi hadiah khusus berupa; boleh pulang duluan atau pemberian perlakuan menyenangkan lainnya.

- g. Jenis metode pembelajaran menarik atau menyenangkan dan menantang

Agar peserta didik dapat tetap aktif dalam mengikuti kegiatan atau melaksanakan tugas pembelajaran perlu dipilih jenis kegiatan atau tugas yang sifatnya menarik atau menyenangkan bagi peserta didik di samping juga bersifat menantang. Pelaksanaan kegiatan hendaknya bervariasi, tidak selalu harus di dalam kelas, diberikan tugas yang dikerjakan di luar kelas seperti di perpustakaan, dan lain-lain. Penerapan model “belajar sambil bekerja” (*learning by doing*) sangat dianjurkan, di

jenjang sekolah dasar antara lain dilakukan belajar sambil bernyanyi atau belajar sambil bermain. Untuk lebih mengaktifkan peserta didik secara merata dapat diterapkan pemberian tugas pembelajaran secara individu atau kelompok belajar (*group learning*) yang didukung adanya fasilitas/sumber belajar yang cukup. Sekiranya tersedia dianjurkan penggunaan media pembelajaran sehingga pelaksanaan pembelajaran dapat lebih efektif.

- h. Penilaian hasil belajar dilakukan serius, obyektif, teliti dan terbuka

Penilaian hasil belajar yang tidak serius akan sangat mengecewakan peserta didik, dan hal itu akan memperlumah semangat belajar. Karena itu, agar kegiatan penilaian ini dapat membangun semangat belajar para peserta didik maka hendaknya dilakukan serius, sesuai dengan ketentuannya, jangan sampai terjadi manipulasi, sehingga hasilnya dapat obyektif. Hasil penilaiannya diumumkan secara terbuka atau yang lebih baik dibuatkan daftar kemajuan hasil belajar yang ditempel di kelas. Dari daftar kemajuan belajar tersebut setiap peserta didik dapat melihat prestasi mereka masing-masing tahap per tahap.⁴⁹

Supaya kualitas pembelajaran dapat berlangsung secara efektif, guru harus mampu mewujudkan proses pembelajaran

⁴⁹ Tohirin. *Psikologi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 177-180

dalam suasana kondusif. Tohirin mengemukakan ciri-ciri pembelajaran yang efektif antara lain: Berpusat pada siswa, interaksi edukatif antara guru dengan siswa, suasana demokratis, variasi metode mengajar, guru profesional, bahan yang sesuai dan bermanfaat, lingkungan yang kondusif, dan sarana belajar yang menunjang.

C. Kepuasan Pelanggan Pendidikan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan Pendidikan

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.⁵⁰ Secara definitif dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen adalah: “Suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan”.⁵¹ Dalam hal ini kita perlu mengetahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan di dalam diri para konsumen terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika konsumen menerima pelayanan. Adapun

79 ⁵⁰ Panji Anoraga, *Psikologi Kerja*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm.

⁵¹ Basu Swastha, *Azas-azas Marketing*, hlm. 23

kepuasan konsumen dapat diukur dengan kualitas produk, harga produk, emosional pelanggan, Kemudahan mendapatkan produk dan Kebutuhan dan keinginan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara biaya yang dikeluarkan dengan suatu produk atau jasa yang didapatkan.

2. Fokus Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Beberapa lembaga pendidikan yang paling berhasil di masa kini sedang meningkatkan harapan dan memberikan kinerja yang memenuhinya. Lembaga pendidikan – lembaga pendidikan ini menuju pada TCS – *total customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan total). Xerox, sebagai contoh, menjamin “kepuasan total” dan akan mengganti setiap peralatan pelanggan yang tidak puas selama periode tiga tahun setelah pembelian. Cigna mengiklankan “kami tidak akan puas 100% sampai anda 100% puas” dan salah satu iklan Honda berkata: “satu sebab mengapa pelanggan kami puas adalah karena kami tidak puas”, Nissan mengundang pembeli potensial infinitive untuk melakukan “guest driver” bukan “test driver” karena istilah orang Jepang bagi pelanggan adalah “tamu kehormatan”.⁵²

Banyak lembaga pendidikan berfokus pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang hanya merasa puas mudah

⁵² Philip Kotler Armstrong, *Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*, (Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi, 1997), hlm. 36

untuk berubah pikiran bila mendapatkan tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan menciptakan kelekatan emosional terhadap merk, bukan prefensi nasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi. Jika lembaga pendidikan menetapkan harapan terlalu rendah, maka para pembeli tak akan tertarik walaupun akan memuaskan mereka yang membeli).

Kepuasan pelanggan Lembaga pendidikan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut Kotler ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya:

- a. Menerima Keluhan dan Saran
- b. Analisis Kehilangan Pelanggan
- c. Survei Kepuasan Pelanggan.⁵³

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, 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 pelanggan.

Dari beberapa metode tersebut dapat dimengerti antara lain sebagai berikut:

⁵³ Philip Kotler Armstrong, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 38-41

a. Menerima Keluhan dan Saran

Lembaga pendidikan yang telah memiliki banyak pelanggan selayaknyalah memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggan 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

Lembaga pendidikan – lembaga pendidikan masa kini harus lebih memperhatikan tingkat peralihan pelanggannya (*customer defection rate*), yaitu tingkat kehilangan pelanggan mereka dan mengambil langkah – langkah untuk mengurangnya. Terdapat empat langkah dalam proses ini.

Pertama. Lembaga pendidikan harus mendefinisikan dan mengukur tingkat ketahanan (*retention rate*) yang dapat dikelola dengan baik. Tidak banyak hal yang dapat dilakukan bila pelanggan pergi meninggalkan daerah atau keluar dari usahanya. Tetapi banyak yang dapat dilakukan dari para pelanggan yang meninggalkan lembaga pendidikan karena pelayanan yang

buruk, produk buruk, harga tinggi dan sebagainya. Lembaga pendidikan perlu memeriksa persentase pelanggan yang beralih karena berbagai alasan.

Kedua, lembaga pendidikan perlu memperkirakan berapa laba yang hilang saat kehilangan pelanggan. Dalam kasus pelanggan tertentu, laba yang hilang sama dengan nilai seumur hidup pelanggan tersebut yaitu, nilai sekarang dari arus laba yang mungkin dapat direalisasikan lembaga pendidikan dari pelanggan tersebut jika tidak beralih sebelum waktunya.⁵⁴

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

⁵⁴ Philip Kotler Armstrong, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 41

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 pendidikan dalam masing-masing elemen.

Dengan cara menurut teori yang telah disebutkan diatas, maka ukuran kepuasan pelanggan dapat diketahui ukuran tinggi rendahnya.⁵⁵

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, 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 konsumen. Lembaga pendidikan juga membutuhkan analisis

⁵⁵ Philip Kotler Armstrong, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 41

kehilangan pelanggan dan mengambil langkah-langkah untuk menguranginya untuk mengukur kepuasan serta survey kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, melalui angket, telepon, maupun wawancara langsung, agar setiap usaha yang dilakukan lembaga pendidikan terus berdasarkan kebutuhan pelanggan.

3. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Sudah diketahui tujuan akhir pemasaran ialah memuaskan pelanggan. Tujuan pemasaran bukan mencari laba tetapi memberi kepuasan. Dengan adanya kepuasan akan terjadi pembelian ulang. Berapa banyak frekuensi ulang pembelian dan berapa banyak jumlah pembelian pada akhir akan meningkatkan laba perusahaan.

Jadi satisfaction adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Ada perkiraan terhadap feature barang dan jasa, yang telah memberikan tingkat kesenangan tertentu dan konsumen betul-betul puas.

Kepuasan atau *satisfaction is person's feeling of pleasure of disappoint resulting comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation.*⁵⁶

Dalam definisi di atas sangat berperan real benefit yang diterima oleh konsumen dengan apa yang mereka

⁵⁶ Philip Kotler Armstrong, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 36

bayangkan sebelumnya. Jadi satisfaction adalah fungsi dari perceived performance dan expectation.

$$S = f(E,P)$$

S = Satisfaction

E = Expectation

P = product perceived performance

Jika barang dan jasa yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan konsumen, maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya. Bila kenikmatan yang diperoleh konsumen melebihi harapannya, maka konsumen betul-betul puas, mereka akan mengacungkan jempol, dan mereka akan mengadakan pembelian ulang serta mengajak teman-temannya. Di sini penting sekali arti customer delivered value (nilai yang diterima pelanggan) yaitu selisih antara:

Total Customer Value – Total Customer Cost

Total customer cost berarti jumlah segala pengorbanan yang dikeluarkan oleh seseorang untuk memperoleh barang dan jasa. Misalnya seseorang pergi berobat ke dokter gigi. Dia mengorbankan waktu di jalan, menunggu giliran tetangga, uang. Kemudian cost ini ia bandingkan dengan nilai, manfaat hasil yang ia terima dari layanan dokter gigi.⁵⁷

Jadi dalam masa persaingan, dimana banyak organisasi yang berusaha dibidang yang sama seperti halnya

⁵⁷ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), hlm. 33

lembaga pendidikan, maka perguruan tinggi yang responsif terhadap tuntutan konsumennya akan lebih berhasil.

4. Langkah Lembaga Pendidikan bagi Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Walaupun lembaga pendidikan yang berfokus pada pelanggan berusaha mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi sasaran utamanya bukanlah untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan pertama, lembaga pendidikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya, tetapi hasilnya mungkin adalah laba yang lebih rendah. Kedua, lembaga pendidikan mungkin mampu meningkatkan profitabilitasnya dengan cara selain dari meningkatkan kepuasan (sebagai contoh, dengan memperbaiki proses manufaktur atau menginvestasikan lebih banyak di departemen R & D). ketiga lembaga pendidikan mempunyai banyak pihak yang berkepentingan, termasuk karyawan, penyalur, pemasok dan pemegang saham, mengeluarkan lebih banyak biaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mungkin menggali dana yang seharusnya untuk meningkatkan kepuasan “mitranya” akhirnya lembaga pendidikan harus beroperasi dengan filosofi bahwa boleh saja mencoba memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi asalkan juga dapat memberikan tingkat kepuasan

yang dapat diterima oleh pihak – pihak lain yang berkepentingan sesuai batasan jumlah sumber dayanya.⁵⁸

Jalan keluar dari masalah ini adalah dengan menempatkan lebih banyak penekanan pada manajemen. Proses bisnis inti yang lebih lancer, dimana kebanyakan melibatkan masukan dan kerjasama antar fungsional . proses bisnis inti mencakup:

- a. Proses realisasi produk baru semua kegiatan yang mencakup penelitian, pengembangan dan peluncuran produk-produk baru yang berkualitas tinggi dengan segera dan sesuai anggaran
- b. Proses manajemen persediaan: semua kegiatan yang mencakup mengembangkan dan pengelolaan tingkat persediaan bahan mentah, barang setengah jadi, dan barang jadi agar persediaan yang memadai selalu tersedia dan biaya kelebihan persediaan bisa ditekan
- c. Proses penerimaan pesanan sampai perolehan tagihan: semua kegiatan yang mencakup penerimaan dan persetujuan pesanan, pengiriman barang tepat waktu dan menagih pembayaran.
- d. Proses pelayanan pelanggan: semua kegiatan untuk mempermudah pelanggan menghubungi pihak – pihak yang tepat di lembaga pendidikan dan mendapatkan

⁵⁸ Philip Kotler Armstrong, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 38

pelayanan jawaban dan penyelesaian masalah yang cepat dan memuaskan.

- e. Lembaga pendidikan yang baik adalah lembaga pendidikan yang mengembangkan kemampuan yang lebih baik dalam mengelola proses – proses utama ini. Sebagai contoh, satu dari kekuatan utama Wal-Mart adalah efisiensinya yang tinggi dalam memindahkan barang dari pemasoknya sampai ke toko-tokonya. Pada saat toko – toko Wal-Mart menjual barang – barang, informasi penjualan mengalir melalui computer tidak hanya kantor pusat Mal-Mart tetapi juga pemasoknya yang kemudian mengirimkan barang pengganti ke toko – toko Wal-Mart hamper secepat barang tersebut terjual.⁵⁹

Mengembangkan pelanggan yang lebih setia berarti meningkatkan pendapatan perusahaan. Tetapi perusahaan harus mengeluarkan lebih banyak biaya untuk membentuk kesetiaan pelanggan yang lebih besar. Pengembangan kesetiaan pelanggan akan lebih menguntungkan dalam beberapa bidang usaha daripada yang lainnya. Berapa besar yang harus diinvestasikan perusahaan dalam pengembangan hubungan pelanggan, sehingga biayanya tidak melebihi manfaatnya.

⁵⁹ Philip Kotler Armstrong, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 40

D. Kajian Pustaka

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti akan menjelaskan isi skripsi dengan menyampaikan beberapa kajian penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan judul skripsi ini di antaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Andik Sismanto berjudul *Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi Islam (Studi Kasus Di IAIN Walisongo Semarang)*. Hasil penelitian menunjukkan Analisis yang digunakan oleh IAIN Walisongo dalam menetapkan strategi pemasaran jasa pendidikan, yaitu analisis Visi dan Misi karena telah melakukan program penawaran yang sebagai pengejawantahan visi dan misi yang ingin di capai IAIN, Analisis Stakeholder karena melibatkan masyarakat sebagai partner dalam setiap program yang ditawarkan, Analisis kebutuhan karena menitikberatkan pada kebutuhan sosial keagamaan masyarakat dari program-programnya seperti bimbingan, prodi dan sebagainya, demikian dalam marketing lembaga pendidikan IAIN juga menggunakan Analisis SWOT karena selalu memperhatikan kelemahan, kelebihan, peluang dan hambatan dari setiap tindakan pemasaran yang dilakukan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan lembaga dan mengupayakan peningkatan mutu lembaga sebagai wujud dari tujuan yang diinginkan. Manajemen pemasaran jasa pendidikan tinggi yang dilakukan di IAIN Walisongo adalah

penguatan pada masyarakat bahwa IAIN adalah lembaga yang peduli pada keadaan sosial keagamaan masyarakat, proses manajemen pemasaran dilakukan mulai dari perencanaan yang dipimpin oleh anggota UPMA yang melibatkan pihak rektorat, dekanat dan masyarakat sebagai stakeholder, sedang pelaksanaan dilakukan oleh dosen dan mahasiswa dengan dibawah pimpinan UPMA, pengawasan dilakukan pihak rektorat dengan memberikan saran, dan evaluasi yang dilakukan setiap selesai pekerjaan, model pemasaran dilakukan pihak IAIN dilakukan melalui jalur Muhibbah, pameran pendidikan maupun dilakukan dengan mengajak kerja sama media masa dan media elektronik, juga selebaran.⁶⁰

Penelitian Andik Sismanto memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti kaji yaitu tentang pemasaran lembaga pendidikan, namaun penelitian Andik Sismanto mengarah pada mendeskripsikan manajemen pemasaran, sedangkan penelitian yang peneliti kaji mencari pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan yang merupakan penelitian kuantitatif.

2. Penelitian Sri Maulani berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga pendidikan Cabang Ngaliyan*. Hasil penelitian menunjukkan

⁶⁰ Andik Sismanto, *Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi Islam (Studi Kasus Di IAIN Walisongo Semarang)*, (Tesis Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Skripsi IAIN Walisongo Semarang, 2008), hlm iii

semua variabel independen (kualitas pelayanan dan lingkungan) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Pengaruh positif terbesar terhadap kepuasan pelanggan Lembaga pendidikan Cabang Ngaliyan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai 12,577 dengan tingkat probabilitas 0,009 lebih besar dari signifikansi 5% didapatkan F tabel = 3,99, Hasil tersebut menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan sumbangan variabel dependen sebesar 22,2%, sedang yang 67,8% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).⁶¹

Penelitian Sri Maulani memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti kaji yaitu tentang pengaruh lingkungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, namun penelitian Sri Maulani arah pengaruh tersebut pada produk perdagangan sedangkan penelitian yang peneliti kaji pada produk jasa lembaga pendidikan sehingga pola pelayanannya dan produk yang dipasarkan berbeda.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Karolus Belmo berjudul *Manajemen Sarana dan Prasarana Pada Sekolah Menengah Kejuruan (Studi Multi Situs di SMK Negeri 2 Belu dan SMK Negeri Kakuluk Mesak*. Hasil penelitian menunjukkan 1) Proses manajemen sarana dan prasarana di Sekolah Menengah Kejuruan, terdiri dari beberapa langkah: a) perencanaan sarana

⁶¹ Sri Maulani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Cabang Ngaliyan*, (Skripsi STIE AKA Semarang, 2014), hlm iv

dan prasarana dilakukan oleh pemerintah dan pihak sekolah; b) pengadaan sarana dan prasarana berasal dari bantuan pemerintah dan komite sekolah berupa dana imbal swadaya, BOMM, dana rutin, dan dana komite; c) inventarisasi sarana dan prasarana dilakukan oleh tim inventaris dengan cara: membuat pencatatan, membuat pengkodean barang, dan membuat laporan; d) pemakaian sarana dan prasarana oleh seluruh pihak sekolah baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan pembelajaran berdasarkan petunjuk teknis pemakaian dan pendampingan dari para guru; e) pemeliharaan sarana dan prasarana dengan cara: pemeliharaan yang bersifat pengecekan, pemeliharaan yang sifatnya pencegahan, pemeliharaan yang bersifat perbaikan, dan pemeliharaan yang bersifat perbaikan berat; f) penghapusan sarana dan prasarana dari buku inventaris barang, terdiri dari: barang-barang yang sudah tua atau rusak berat, barang yang tidak sesuai lagi dengan kebutuhan masa kini, barang yang hilang, dan barang-barang yang cepat habis dipakai. 2) Faktor penghambat dalam manajemen sarana dan prasarana di Sekolah Menengah Kejuruan terdiri dari: a) faktor penghambat internal berasal dari peserta didik dan guru; b) faktor penghambat eksternal berasal dari pemerintah. 3) Jenis-jenis sarana dan prasarana di Sekolah Menengah Kejuruan, terdiri dari: a) prasarana pendidikan, meliputi: tanah sekolah, halaman sekolah, kebun sekolah, lapangan olahraga, pagar sekolah,

sumber listrik, genset, kantor sekolah, wc/kamar mandi, asrama siswa, jalan menuju sekolah, kantin sekolah; b) sarana pendidikan, yaitu: ruang dan perabot ruang pembelajaran, perabot kantor, alat praktik umum penunjang pembelajaran, dan alat praktik kejuruan utama. (4) Strategi mengatasi hambatan dalam manajemen sarana dan prasarana di Sekolah Menengah Kejuruan, terdiri dari: a) peserta didik: pihak sekolah memberi himbauan dan sanksi untuk menciptakan rasa tanggung jawab merawat dan menjaga fasilitas pendidikan; b) guru: kepala sekolah memberi himbauan melalui rapat guru, pertemuan kelompok kecil menurut mata diklat, supervisi dan evaluasi agar bertanggung jawab dalam merawat dan menjaga sarana dan prasarana pendidikan; c) pemerintah: pihak sekolah (kepala sekolah) bertemu langsung Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga untuk memberi himbauan agar merespon proposal pengadaan sarana dan prasarana yang dibuat.⁶²

Penelitian Karolus Belmo memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti kaji yaitu tentang pentingnya sarana prasarana bagi kualitas pendidikan, namun penelitian Karolus Belmo mengarah pada mendeskripsikan manajemen sarana dan prasarana sedangkan penelitian yang peneliti kaji mencari

⁶² Karolus Belmo, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pada Sekolah Menengah Kejuruan (Studi Multi Situs di SMK Negeri 2 Belu dan SMK Negeri Kakuluk Mesak*, (Tesis, Program Studi Manajemen Pendidikan, Program Pascasarjana Universitas Negeri Malang, 2012), dikutip dari mulok.library.um.ac.id/index3.php/55553.html, diunduh pada tanggal 2 Juli 2017

pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan yang merupakan penelitian kuantitatif.

E. Hipotesis Penelitian

Menurut Suharismi Arikunto “hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.⁶³ Hipotesis ini untuk sementara dianggap yang paling dekat kebenarannya. Berdasarkan perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal

H₂: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal

H₃: Terdapat pengaruh dalam lingkungan belajar, kualitas layanan pembelajaran, harga pendidikan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal.

⁶³ Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010) hlm. 110.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat regresional dan kuantitatif. Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian untuk memperoleh data-data yang sebenarnya terjadi di lapangan. Penelitian korelasional adalah suatu penelitian yang bertujuan menyelidiki sejauh mana variasi pada suatu variabel berkaitan dengan variasi variabel lain.¹ Dalam hal ini mencari data ada tidaknya hubungan antara variabel dan apabila ada beberapa eratnya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu.² Sedangkan bersifat kuantitatif berarti menekankan analisa pada data numerikal (angka) yang diperoleh dengan metode statistik.³

Metodologi yang peneliti gunakan mengandung makna yang lebih luas, menyangkut prosedur dan cara melakukan verifikasi data yang diperlukan untuk memecahkan atau menjawab masalah penelitian, termasuk untuk menguji hipotesis.⁴ Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survai di lapangan dengan *teknik analisis regresi dua prediktor*.

¹ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), hlm. 8.

² Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, hlm. 239.

³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, hlm. 5.

⁴ Nana Sudjana dan Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, (Bandung: PT. Sinar Baru Algensindo, 2001), hlm. 16

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Lingkungan penelitian ini dilaksanakan di SMK NU 01 Kendal yang beralamatkan di Kelurahan Ngilir Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal.

2. Waktu penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai dari observasi awal sampai dengan pengambilan data yaitu sejak bulan November sampai Desember 2017.

C. Variabel Penelitian

Variabel adalah “Segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian”.⁵ Variabel yang diperoleh menjadi sub variabel atau kategori-kategori data yang harus dikumpulkan oleh peneliti yang disebut dengan indikator.

Penelitian ini memfokuskan pada tiga variabel yaitu: dua variabel pengaruh atau variabel independen dan satu variabel terpengaruh atau variabel dependen. Variabel independen adalah suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain atau variabel yang pengaruhnya terhadap variabel lain ingin diketahui.⁶ Variabel dependen adalah variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain, besarnya efek tersebut diamati dari ada tidaknya, timbul hilangnya, membesar mengecilnya, atau berubahnya variabel yang tampak

⁵ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2003), hlm. 25

⁶ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, hlm. 62

sebagai akibat perubahan pada variabel lain termaksud.⁷ Variabel pengaruh satu yaitu lingkungan belajar (X_1), variabel pengaruh dua yaitu kualitas layanan pembelajaran (X_2), serta variabel terpengaruhnya yaitu kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal, dengan indikator sebagai berikut:

1. Lingkungan belajar, dengan indikator :
 - a. Lingkungan strategis
 - b. Lingkungan sekolah yang nyaman
 - c. Kelas yang nyaman
2. Kualitas layanan pembelajaran, dengan indikator:
 - a. Hangat dan antusias.
 - b. Bervariasi.
 - c. Keluwesan.
 - d. Penekanan pada hal-hal yang positif.
 - e. Penanaman disiplin diri.
3. Kepuasan Pelanggan Pendidikan, dengan indikator:
 - a. Senang dalam menikmati jasa pendidikan
 - b. Senang terhadap pelayanan
 - c. Senang terhadap profesionalisme guru.

⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, hlm. 62

D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi didefinisikan sebagai obyek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data.⁸ Penelitian ini populasinya seluruh SMK NU 01 Kendal Tahun Pelajaran 2017-2018, yang berjumlah 520 siswa.

2. Sampel

Jumlah individu yang masuk dalam populasi cukup besar, maka peneliti hanya akan mengambil obyek penelitian sebagian kecil saja, sebagai wakil-wakil dari populasi. Wakil dari populasi yang menjadi obyek penelitian disebut sampel penelitian, dan dalam penelitian ini penulis mengkaitkan dengan pendapat Sutrisno Hadi yang menyatakan bahwa sampel merupakan bagian yang diambil dari populasi yang dijadikan sebagai sasaran dari populasi.⁹

Di sisi lain, prosedur atau cara pengambilan sampel menurut Suharsimi Arikunto menyatakan jika subjeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semuanya sehingga merupakan penelitian populasi, jika subjeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.¹⁰ Dari sejumlah populasi sebanyak 520 siswa, dalam penelitian ini,

⁸ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1991), hlm. 23

⁹ Sutrisno Hadi, *Statistik Jilid II*, (Yogyakarta: Andi, 2001), hlm. 104.

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm.

penulis akan mengambil sampel 25% jumlah populasi yaitu 130 siswa.

3. Teknik pengambilan Sampel

Agar representatif dalam pengambilan sampel digunakan teknik *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara random dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata.¹¹

E. Teknik Pengumpulan Data

Jenis penelitian ini adalah *field research* yaitu suatu penelitian yang dilakukan di kancah atau di medan terjadinya gejala-gejala.¹² Yakni dalam pengumpulan data penulis langsung terjun langsung ke objek penelitian. Untuk data dari lapangan peneliti menggunakan beberapa teknik antara lain sebagai berikut:

1. Angket

Angket yaitu suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban dari responden secara tertulis (orang-orang yang menjawab).¹³ Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang lingkungan belajar, kualitas layanan pembelajaran dan kepuasan pelanggan pendidikan.

Metode angket digunakan untuk mendapatkan data jawaban siswa tentang variabel pengaruh satu yaitu lingkungan belajar (X_1) dan variabel pengaruh dua yaitu

¹¹ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.

¹² Sutrisno Hadi, *Statistik Jilid II*, hlm. 10

¹³ Yatim Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan Suatu Tujuan Dasar*, (Surabaya: Sic Surabaya, 1996), hlm. 70

kualitas layanan pembelajaran (X_2) serta variabel terpengaruhnya yaitu kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal.

Untuk mengukur nilai angket menggunakan skala likert. Skala likert memberikan suatu nilai skala untuk tiap alternatif jawaban yang berjumlah lima kategori. Dengan demikian instrumen itu akan menghasilkan total skor bagi tiap responden. Alternatif jawaban 5 item dengan kode SS, S, N, TS dan STS dengan skor masing-masing pada pertanyaan positif (favorable):

- a. Untuk jawaban SS diberi skor 5
- b. Untuk jawaban S diberi skor 4
- c. Untuk jawaban N diberi skor 3
- d. Untuk jawaban TS diberi skor 2
- e. Untuk jawaban STS diberi skor 1

Sedangkan untuk pertanyaan negatif (unfavorable) skor masing-masing:

- a. Untuk jawaban SS diberi skor 1
- b. Untuk jawaban S diberi skor 2
- c. Untuk jawaban N diberi skor 3
- d. Untuk jawaban TS diberi skor 4
- Untuk jawaban STS diberi skor 5.¹⁴

¹⁴ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 137

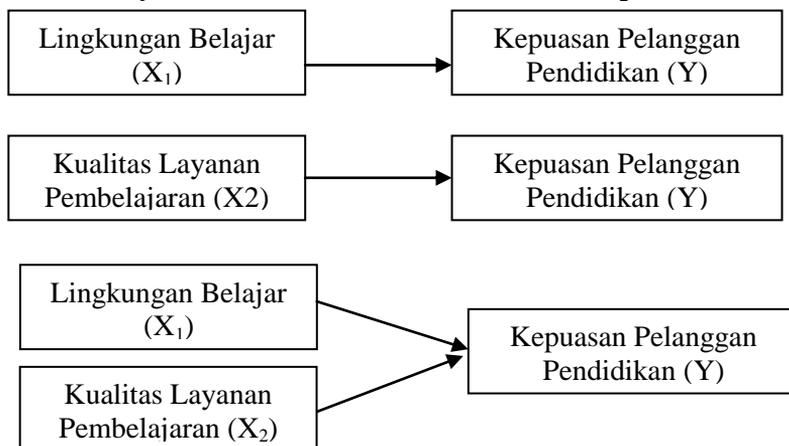
Penggunaan skor tersebut dimaksudkan agar mempermudah dalam perhitungan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat dan lain-lain.¹⁵ Teknik ini digunakan untuk mengungkap data tentang peserta didik SMK NU 01 Kendal Tahun Pelajaran 2017-2018.

F. Teknik Analisa Data

Pengolahan data yang telah diperoleh, penulis menggunakan *analisis regresi dua prediktor* (kuantitatif), yaitu untuk menganalisis seberapa besar ketergantungan variabel terpengaruh yaitu kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal (Y) terhadap dua variabel pengaruh yaitu lingkungan belajar (X_1) dan kualitas layanan pembelajaran (X_2).



¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 236.

Pengolahan data yang bersifat statistik ini penulis menggunakan tiga tahapan, yaitu:

1. Analisis Pendahuluan

Analisis pendahuluan dengan cara penulis memasukkan data yang telah terkumpul ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk memudahkan penghitungan dan mempermudah keterbacaan data yang ada dalam rangka pengolahan data selanjutnya.

Dalam analisis ini data dari masing-masing variabel akan ditentukan:

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.¹⁶ Untuk menghitung validitas item soal digunakan rumus korelasi yang digunakan adalah rumus korelasi *product moment* dari Pearson.¹⁷

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

Keterangan,

r_{xy} = Koefisien korelasi

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm.144.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, hlm.146.

- N = Jumlah subjek
 $\sum x$ = Skor nomor tertentu
 $\sum y$ = Skor total

Kemudian hasil r_{xy} yang didapat dari penghitungan dibandingkan dengan harga tabel r *product moment*. Harga r_{tabel} dihitung dengan taraf signifikan 5% dan n sesuai dengan jumlah peserta didik. Jika $r_{xy} \geq r_{tabel}$, maka dapat dinyatakan butir soal tersebut valid.

2) Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.¹⁸ Reliabilitas sebagai tes dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan teknik korelasi KR-20 dinyatakan oleh Arikunto dengan rumusnya sebagai berikut:¹⁹

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}^{20}$$

Keterangan

- k = Mean kuadrat antara subjek
 $\sum s_i^2$ = Mean kuadrat kesalahan
 s_t^2 = Varian total

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, hlm. 154.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, hlm.100.

²⁰ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, hlm. 398

Kemudian hasil r_i yang didapat dari perhitungan dibandingkan dengan harga tabel r *product moment*. Harga r_{tabel} dihitung dengan taraf signifikan 5 % dan n sesuai dengan jumlah butir soal. Jika $r_i \geq r_{\text{tabel}}$, maka dapat dinyatakan bahwa butir soal tersebut reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Rumus yang digunakan adalah Uji Chi Kuadrat dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

H_0 : Data berdistribusi normal

H_1 : Data tidak berdistribusi normal

Adapun rumusnya adalah:²¹

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Keterangan:

χ^2 = harga Chi Kuadrat

O_i = frekuensi hasil pengamatan

E_i = frekuensi yang diharapkan

k = banyaknya kelas interval

²¹ Sudjana, *Metoda Statistika*, (Bandung: Tarsito, 2005), hlm. 273.

Jika $\chi^2_{hitung} < \chi^2(1 - a)(k - 1)_{tabel}$ maka H_0 diterima artinya populasi berdistribusi normal, jika $\chi^2_{hitung} \geq \chi^2(1 - a)(k - 1)_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya populasi tidak berdistribusi normal dengan taraf signifikan 5% dan $dk = k - 1$.

2) Uji homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk memperoleh asumsi bahwa sampel penelitian berawal dari kondisi yang sama atau homogen. Rumus yang digunakan adalah:²²

$$F_{hitung} = \frac{\text{Varians terbesar}}{\text{Varians terkecil}}$$

Hipotesis yang digunakan adalah:

$$H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_a: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

Keterangan:

σ_1 = Variansi nilai kelas eksperimen

σ_2 = Variansi nilai kelas kontrol

Penarikan kesimpulannya yaitu kedua kelompok mempunyai varians yang sama apabila $F_{hitung} \leq F_{(\frac{1}{2}, \alpha)(v_1, v_2)}$ dengan taraf signifikan 5%, $v_1 = n_1 - 1$ (dk pembilang) dan $v_2 = n_2 - 1$ (dk penyebut).

²² Sudjana, *Metoda Statistika*, hlm. 250.

- c. Menentukan kualifikasi dan interval nilai

$$P = \frac{R}{K}, \text{ dimana } R = NT - NR \text{ dan } K = 1 + 3,3 \log N$$

Keterangan :

P = Panjang interval kelas

R = Rentang nilai

NT= Nilai tertinggi

NR= Nilai terendah

K = Banyak kelas

N = Jumlah responden

- d. Menentukan tabel frekuensi

- e. Mencari nilai rata-rata (mean) dari variabel (X) dan (Y_{1,2})

$$\text{Untuk variabel } (X_1), M_{x_1} = \frac{\sum X_1}{N}$$

$$\text{Untuk variabel } (X_2), M_{x_2} = \frac{\sum x_2}{N}$$

$$\text{Untuk variabel } (Y) M_y = \frac{\sum Y}{N} \text{ }^{23}$$

2. Analisis Uji Hipotesis

Dalam analisis ini, penulis mengadakan perhitungan lebih lanjut mengenai distribusi frekuensi yang ada pada analisis pendahuluan. Karena dalam penelitian ini terdiri dari satu kriterium yaitu kepuasan pelanggan pendidikan (Y) dan

²³ Sudjana, *Metoda Statistika*, hlm. 292.

tiga variabel pengaruh yaitu lingkungan belajar (X_1), kualitas layanan pembelajaran (X_2) dan harga pendidikan (X_3), maka analisisnya menggunakan *analisis regresi ganda*:

a) Korelasi Regresi Sederhana

Analisis korelasi regresi sederhana yaitu linier yang hanya melibatkan dua variabel (variabel X dan Y). korelasi regresi sederhana umumnya tertarik pada minat untuk mengetahui besar dan arah dari hubungan, disamping minat yang lain, yaitu ingin mengadakan prediksi suatu variabel yang lain.²⁴ Formula atau model regresi sebagai berikut:

$$\hat{y} = a + bX$$

Keterangan :

\hat{y} =variabel dependen konstanta (nilai yang diprediksi)

x =bilangan independen

a =konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b =koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

b) Korelasi Regresi Berganda

Analisis korelasi berganda dan regresi berganda adalah analisis tentang hubungan antara satu *dependent*

²⁴ Amos Noelaka, *metode: Penelitian dan Statistik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 137.

variable dengan dua atau lebih *independent variable*.²⁵

Regresi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu lingkungan belajar (X_1) dan kualitas layanan pembelajaran (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Selain itu, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = variabel minat mahasiswa

A = bilangan konstanta

b_1 = koefisien regresi harga

b_2 = koefisien regresi lokasi

X_1 = harga

X_2 = lokasi

3. Analisis Lanjut

Analisis lanjut merupakan pengolahan lebih lanjut dari hasil analisis uji hipotesis. Dalam analisis ini penulis membuat interpretasi dari hasil analisis regresi dua prediktor dengan skor mentah yang telah diketahui dengan jalan membandingkan antara hasil F_{reg} dengan F_{tabel} untuk taraf signifikansi 1% atau 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

²⁵ Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, hlm. 339.

- a. Jika $F_{\text{reg}} \geq F_{\text{tabel}}$, maka signifikan, ini berarti hipotesis yang diajukan diterima. Yakni ada pengaruh signifikan antara lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal.
- b. Jika $F_{\text{reg}} \leq F_{\text{tabel}}$, maka non signifikan, ini berarti hipotesis yang diajukan ditolak. Yakni tidak ada pengaruh signifikan antara lingkungan belajar, dan kualitas layanan pembelajaran kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum SMK NU 01 Kendal

1. Sejarah Berdirinya SMK NU 01 Kendal

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Nahdlatul ‘Ulama 01 Kendal adalah Sekolah Kejuruan kelompok Bisnis – Manajemen dan Pariwisata dibawah naungan Lembaga Pendidikan Ma’arif NU Kabupaten Kendal. Awal Sekolah berdiri dengan nama SMEA NU KENDAL yang mempunyai 2 rumpun / program studi yaitu : Akutansi dan Ketata Usahaan. Proses Pendirian sekolah swasta dengan cara diajukan oleh Lembaga Pendidikan Ma’arif NU Kabupaten Kendal tanggal 5 september 1990 dengan nomer surat: 154/II.06/J/MRF/IX/1990 kepada Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Kantor Wilayah Propinsi Jawa Tengah. Kemudian turunlah surat persetujuan Pendirian / Penyelenggaraan Sekolah Swasta nomor: 527/I03/I/91 oleh Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Kantor wilayah Propinsi Jawa Tengah yang ditanda tangani oleh Bapak Suwardi atas nama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Kepala Kantor Wilayah pada tanggal 8 Mei 1991 (akhirnya disepakati sebagai hari jadi SMK

NU 01 Kendal). Adapun Panitia Pendiri SMEA Nahdlatul ‘Ulama Kabupaten Kendal.¹

Ketua	: Zainuddin, MZ.
Wakil Ketua	: Drs. Asro’i Thohir
Wakil Ketua	: Drs. Asrokhin
Wakil Ketua	: H. Sayid Masyhur, BA.
Sekretaris	: Drs. M. Ali Chasan Umar
Wakil Sekretaris	: Drs. Agus Sholeh
Bendahara	: H. Machfudz Moderna
Wakil Bendahara	: Abdullah, HS.
Pembantu	: 1. Drs. Ahmad Said Kahfi 2. Drs. MY. Karnadi, SN. 3. Imron Fauzan, BA 4. Abdul Wahab, BcHk. 5. Drs. M. Ali Tjasman

Panitia tersebut ditetapkan dengan SK.PC LP Ma’arif Kab. Kendal dengan Nomor : 114/II.06/Kep.001/MRF/XI/90 pada tanggal 8 Nopember 1990 oleh Pimpinan Cabang Lembaga Pendidikan Ma’arif Kabupaten Kendal, yang ditanda tangani oleh Bapak Mustar Helmi selaku Ketua dan Drs. M. Ali Chasan Umar selaku sekretaris.

Pada tahun 1997 SMEA NU KENDAL namanya berubah menjadi Sekolah Menengah Kejuruan Bisnis Manajemen Nahdlatul Ulama (SMK)Bisnis Manajemen NU

¹ Dokumentasi SMK NU 01 Kendal, dikutip pada tanggal 05 Desember 2017

01 Kendal dengan 2 jurusan yaitu Akutansi dan Kesekretarisan.²

Pada tanggal 15 Juli 2000 Sekolah SMK NU 01 KENDAL mengajukan permohonan untuk membuka jurusan baru yaitu Program Keahlian Penjualan yang disetujui oleh Departemen Pendidikan Nasional Kantor Wilayah Propinsi Jawa Tengah tertanggal 12 Oktober 2000, sehingga pada tahun ajaran 2000/2001 program keahlian Penjualan mulai menerima siswa dan dilanjutkan dengan terlaksananya proses belajar mengajar dengan 1 kelas. 4 tahun kemudian tepatnya pada tahun ajaran 2004/2005 mencoba membuka jurusan baru yaitu kelompok pariwisata dengan program keahlian tata busana. Alhamdulillah mendapatkan sambutan dari masyarakat yang cukup baik, sehingga eksis sampai sekarang ini.

Kemudian atas keinginan Yayasan (TPMNU) agar SMK NU 01 Kendal menambah program keahlian baru. Selanjutnya diusulkan oleh kepala Sekolah kepada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga tentang penambahan program keahlian baru yaitu Jasa Boga. Alhamdulillah setelah diverifikasi pada tanggal 23 Juni 2008, selanjutnya program keahlian Jasa Boga ditetapkan oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga pada tanggal 15 Agustus 2008 sebagai kompetensi keahlian terbaru di SMK NU 01 Kendal. Sehingga

² Dokumentasi SMK NU 01 Kendal, dikutip pada tanggal 05 Desember 2017

kompetensi Keahlian pada tahun ajaran 2008/2009 berjumlah 5 kompetensi keahlian yaitu :

- a. Akuntansi
- b. Adminitrasi Perkantoran.
- c. Penjualan
- d. Busana Butik.
- e. Jasa Boga.³

2. Visi, Misi dan Tujuan Sekolah

a. Visi

Menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi di bidang keahliannya, berjiwa wirausaha serta mempunyai wawasan global dan berakhlaqul karimah

b. Misi

- 1) Melatih dan mendidik serta mengembangkan proses pembelajaran yang dapat memacu keingintahuan siswa, imajinasi, intuisi, teknologi, wirausaha, dan akhlaqul karimah.
- 2) Menyelenggarakan pembelajaran adaptif, normatif, dan produktif sesuai dengan perkembangan teknologi.
- 3) Membekali siswa sesuai dengan kompetensi di bidang keahliannya.
- 4) Menambah fasilitas yang dibutuhkan siswa dalam mengembangkan kegiatan pembelajaran.

³ Dokumentasi SMK NU 01 Kendal, dikutip pada tanggal 05 Desember 2017

- 5) Membentuk sikap yang beraqidah kuat dan berpegang pada Islam Ahlussunah waljama'ah.
- 6) Memberikan teladan kepada seluruh siswa terhadap kebiasaan hidup bersih, peduli, terbuka, dan terpercaya.⁴

c. Tujuan Sekolah

- 1) Meningkatkan mutu atau kualitas tamatan / lulusan SMK NU 01 Kendal.
- 2) Meningkatkan sumber daya manusia dalam rangka menuju profesionalisme.
- 3) Menyalurkan lulusan ke dunia usaha/industri sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.
- 4) Meningkatkan kerja sama dengan dunia usaha/industri dalam penyediaan tenaga kerja yang professional.
- 5) Membekali ketrampilan berwira usaha.⁵

3. Fasilitas

- a. 28 Ruang Teori
- b. 2 Laboratorium Jasa Boga
- c. 2 Laboratorium Busana Butik
- d. 1 Laboratorium Administrasi Perkantoran
- e. 1 Laboratorium Pemasaran
- f. 1 Laboratorium Akuntansi

2017 ⁴ Dokumentasi SMK NU 01 Kendal, dikutip pada tanggal 05 Desember

2017 ⁵ Dokumentasi SMK NU 01 Kendal, dikutip pada tanggal 05 Desember

- g. 2 Laboratorium KKPI
- h. 1 Ruang Pendidik
- i. 1 Ruang Perpustakaan
- j. 1 Lapangan Olahraga (Lapangan Voli, Basket, Futsal, Lompat Jauh)
- k. Peralatan Praktek yang Modern Berstandar Industri
- l. 1 Koperasi Peserta didik (Edumart)
- m. 1 Ruang UKS
- n. Tempat Ibadah (Mushola)
- o. Ruang BK
- p. Ruang Kepala Sekolah
- q. Ruang Wakil Kepala Sekolah
- r. Ruang Administrasi (Tata Usaha)
- s. Ruang BKK
- t. Ruang Pramuka
- u. Ruang Musik
- v. Gudang
- w. 2 Tempat Parkir
- x. 7 WC (1 WC Pendidik, 6 WC Peserta didik).⁶

B. Analisis Pendahuluan

1. Uji Validitas

Sebelum melakukan analisis peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas instrumen dengan menggunakan Ms. Excel dengan rumus Pearson diketahui, dari uji tersebut

⁶ Dokumentasi SMK NU 01 Kendal, dikutip pada tanggal 05 Desember 2017

diketahui sebanyak 30 item pada variabel lingkungan belajar sebanyak 25 Item yang valid, variabel kualitas layanan pembelajaran 26 item yang valid dan variabel kepuasan pelanggan pendidikan sebanyak 24 item yang valid. Untuk mengetahui lebih jelas dapat lihat tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Uji Validitas Lingkungan Belajar

No. Soal	Jumlah	Persentase	Keterangan
1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23,24, 25, 26, 27, 28, 30	25	83.33%	Valid
6, 9, 12, 14, 29	5	16.67%	Tidak Valid

Tabel 4.2
Uji Validitas Kualitas Layanan Pembelajaran

No. Soal	Jumlah	Persentase	Keterangan
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29,30	26	80.00%	Valid
11, 15, 19, 25	4	20.00%	Tidak Valid

Tabel 4.3
Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Pendidikan

No. Soal	Jumlah	Persentase	Keterangan
1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 28, 29, 30	24	80.00%	Valid
4, 12, 17, 18, 23, 26	6	20.00%	Tidak Valid

2. Analisis Lingkungan Belajar SMK NU 01 Kendal

Untuk menentukan nilai kuantitatif tingkat lingkungan belajar adalah dengan menjumlahkan skor jawaban angket dari responden yang disesuaikan dengan jawaban. Sedangkan hasil angket tentang tingkat lingkungan belajar memperoleh nilai sebesar 14525.

Berdasarkan nilai tingkat lingkungan belajar tersebut, dicari kualitasnya dengan langkah sebagai berikut:

a. Mencari Mean

$$\begin{aligned} \bar{x} &= \frac{\sum x_1}{N} \\ &= \frac{14525}{130} = 111.731 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa rata-rata tingkat lingkungan belajar adalah 111.731.

b. Membuat tabel distribusi frekuensi

1) Mencari kelas interval

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3, \log 130 \\ &= 1 + 3,3, (2.144) \\ &= 1 + 6.976 \\ &= 7.976\end{aligned}$$

Jadi jumlah kelas interval adalah 7.976 dibulatkan menjadi 8, sehingga dalam penelitian ini digunakan 8 kelas.

2) Mencari range

$$\begin{aligned}R &= H - L \\ &= 124 - 86 \\ &= 38\end{aligned}$$

Jadi rentang nilai angket adalah sebesar 38.

3) Panjang interval

$$\begin{aligned}i &= \frac{R}{K} \\ &= \frac{38}{7.976} \\ &= 4.764 \\ &= 5\end{aligned}$$

Setelah diketahui interval kelas sebesar 5, selanjutnya untuk mengetahui distribusi frekuensi lingkungan belajar, maka dibuat tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Lingkungan Belajar
SMK NU 01 Kendal

Interval Skor	M'	F	x ¹	fx ¹	fx ¹²
120 – 124	122	10	-3	-30	90
115 – 119	117	34	-2	-68	136
110 – 114	112	55	-1	-55	55
105 – 109	107	16	0	0	0
100 – 104	102	7	1	7	7
95 – 99	97	4	2	8	16
90 – 94	92	1	3	3	9
85 – 89	87	3	4	12	48
Σ		130		-123	361

Dari tabel di atas diketahui:

$$N = 130$$

$$\sum fx^1 = -123$$

$$\sum fx^{12} = 361$$

Dari data tersebut kemudian dicari rumus standar deviasi menggunakan rumus sebagai berikut:

$$SD = i \sqrt{\frac{\sum fx^{12}}{N} - \left(\frac{\sum fx^1}{N}\right)^2}$$

Dari tabel di atas dapat diketahui, bahwa lingkungan belajar termasuk dalam kategori “CUKUP” hasil tersebut terlihat dari mean sebesar 111.731 terletak pada interval 108-114. Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen (%) maka datanya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Bentuk Persen
Variabel Lingkungan Belajar

Interval	F	Fr (Persen)
120-124	10	8%
115-119	34	26%
110-114	55	42%
105-109	16	12%
100-104	7	5%
95-99	4	3%
90-94	1	1%
85-89	3	2%
Jumlah	32	100

3. Analisis Kualitas Layanan Pembelajaran SMK NU 01 Kendal

Untuk menentukan nilai kuantitatif kualitas layanan pembelajaran adalah dengan menjumlahkan skor jawaban angket dari responden yang disesuaikan dengan jawaban. Sedangkan hasil angket tentang kualitas layanan pembelajaran diperoleh nilai sebesar 14593.

Berdasarkan nilai kualitas layanan pembelajaran tersebut, kemudian dicari kualitasnya dengan langkah sebagai berikut:

a. Mencari Mean

$$\bar{x} = \frac{\sum x_2}{N} = \frac{14593}{130} = 112.254$$

Berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa rata-rata kualitas layanan pembelajaran adalah 112.254

b. Membuat tabel distribusi frekuensi

1) Mencari kelas interval

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3, \log 130 \\ &= 1 + 3,3, (2.114) \\ &= 1 + 6.976 \\ &= 7.976 \end{aligned}$$

Jadi jumlah kelas interval adalah 7.976 dibulatkan menjadi 8, sehingga dalam penelitian ini digunakan 8 kelas.

2) Mencari range

$$\begin{aligned} R &= H - L \\ &= 125 - 91 \\ &= 34 \end{aligned}$$

Keterangan

R = Range

H = Nilai tertinggi

L = Nilai terendah

3) Panjang interval

$$\begin{aligned}i &= \frac{R}{K} \\ &= \frac{34}{7.976} \\ &= 4.263 \\ &= 4\end{aligned}$$

Setelah diketahui panjang interval sebesar 4, kemudian dibuat tabel distribusi frekuensi kualitas layanan pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pembelajaran

Interval Skor	M'	F	x^1	fx^1	fx^{1^2}
122 – 125	123.5	7	-4	-28	112
118 – 121	119.5	20	-3	-60	180
114 – 117	115.5	35	-2	-70	140
110 – 113	111.5	36	-1	-36	36
106 – 109	107.5	18	0	0	0
102 – 105	103.5	2	1	2	2
98 – 101	99.5	2	2	4	8
94 – 97	95.5	4	3	12	36
90 – 93	91.5	6	4	24	96
Σ		130		-152	610

Dari tabel di atas diketahui:

$$N = 130$$

$$\sum fx^1 = -152$$

$$\sum fx^{12} = 610$$

Dari data tersebut kemudian di cari rumus standar deviasi menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^{12}}{N} - \left(\frac{\sum fx^1}{N}\right)^2} \\ &= 4 \sqrt{\frac{610}{130} - \left(\frac{-152}{130}\right)^2} \\ &= 4 \sqrt{4.692 - (-1.169)} \\ &= 4 \sqrt{3.325} \\ &= 4(1.824) \\ &= 7.223 \end{aligned}$$

c. Mencari Kualitas Layanan Pembelajaran

Untuk mengetahui kualitas layanan pembelajaran data diubah pada skor mentah ke dalam standar skala lima sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M + 1.5 SD &= 112.2538 + 1.5 (7.223) = 123.089 && \geq 123 \\ M + 0.5 SD &= 112.2538 + 0.5 (7.223) = 115.865 && 115 - 122 \\ M - 0.5 SD &= 112.2538 - 0.5 (7.223) = 108.642 && 108 - 114 \\ M - 1.5 SD &= 112.2538 - 1.5 (7.223) = 101.419 && 102 - 107 \\ &&& \leq 101 \end{aligned}$$

Tabel 4.8
Tabel Kualitas Layanan Pembelajaran

Interval	Kriteria
> 122	Baik sekali
115 – 121	Baik
108 – 114	Cukup
102 – 107	Kurang
< 101	Kurang Sekali

Dari tabel di atas dapat diketahui, bahwa kualitas layanan pembelajaran termasuk dalam kategori “CUKUP” hasil tersebut terlihat dari mean sebesar 112.2538 terletak pada interval 108 – 114. Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen (%) maka datanya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Bentuk Persen
Variabel Kualitas Layanan Pembelajaran

Interval	F	Fr (Persen)
122-125	7	5%
118-121	20	15%
114-117	35	27%
110-113	36	28%
106-109	18	14%
102-105	2	2%
98-101	2	2%

94-97	4	3%
90-93	6	5%
Jumlah	32	100

4. Analisis Kepuasan Pelanggan Pendidikan SMK NU 01 Kendal

Untuk mengetahui kuantitatif Kepuasan Pelanggan Pendidikan SMK NU 01 Kendal adalah dengan menjumlahkan skor jawaban angket dari responden yang disesuaikan dengan jawaban. Sedangkan hasil angket tentang Kepuasan Pelanggan Pendidikan SMK NU 01 Kendal diperoleh nilai sebesar 13389.

Berdasarkan nilai kepuasan pelanggan tersebut, kemudian dicari kualitasnya dengan langkah sebagai berikut:

- a. Mencari Mean

$$\bar{y} = \frac{\sum y}{N} = \frac{13389}{130} = 102.9$$

Berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa kepuasan pelanggan pendidikan adalah 91.868.

- b. Membuat tabel distribusi frekuensi

- 1) Mencari kelas interval

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3, \log 130 \\ &= 1 + 3,3, (2.114) \\ &= 1 + 6.976 \\ &= 7.976 \end{aligned}$$

2) Mencari range

$$\begin{aligned} R &= H - L + 1 \\ &= 117 - 76 \\ &= 41 \end{aligned}$$

Jadi jumlah kelas interval adalah 7.976 dibulatkan menjadi 8, sehingga dalam penelitian ini digunakan 8 kelas.

c. Panjang interval

$$\begin{aligned} i &= \frac{R}{K} \\ &= \frac{41}{7.976} \\ &= 5.266 \\ &= 5 \end{aligned}$$

Setelah diketahui interval kelas sebesar, kemudian dibuat tabel distribusi frekuensi kepuasan pelanggan pendidikan sebagai berikut:

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Interval Skor	M'	F	y^1	fy^1	fy^{1^2}
113 – 117	115	5	-4	-20	80
108 – 112	110	31	-3	-93	279
103 – 107	105	42	-2	-84	168
98 – 102	100	32	-1	-32	32
93 – 97	95	9	0	0	0
88 – 92	90	7	1	7	7
83 – 87	85	0	2	0	0
78 – 82	80	2	3	6	18
73 – 77	75	2	4	8	32
Σ		130		-208	616

Dari tabel di atas diketahui:

$$N = 130$$

$$\sum fy^1 = -208$$

$$\sum fy^{12} = 616$$

Dari data tersebut kemudian di cari rumus standar deviasi menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} SD &= i \sqrt{\frac{\sum fy^{12}}{N} - \left(\frac{\sum fy^1}{N}\right)^2} \\ &= 5 \sqrt{\frac{616}{130} - \left(\frac{-208}{130}\right)^2} \\ &= 5 \sqrt{4.738 - 2.560} \\ &= 5 \sqrt{2.178} \\ &= 5(1.476) \\ &= 7.367 \end{aligned}$$

d. Mencari Kualitas Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Untuk mengetahui kualitas kepuasan pelanggan pendidikan data diubah pada skor mentah ke dalam standar skala lima sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M + 1.5 SD &= 102.992 + 1.5 (7.367) = 114.043 \geq 114 \\ M + 0.5 SD &= 102.992 + 0.5 (7.367) = 106.676 \quad 106 - 113 \\ M - 0.5 SD &= 102.992 - 0.5 (7.367) = 99.309 \quad 99 - 105 \\ M - 1.5 SD &= 102.992 - 1.5 (7.367) = 91.942 \quad 91 - 98 \\ &\leq 91 \end{aligned}$$

Tabel 4.11
Tabel Kualitas Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Interval	Kriteria
≥ 114	Baik sekali
106 – 113	Baik
99 – 105	Cukup
91 – 98	Kurang
≤ 91	Kurang Sekali

Dari tabel di atas dapat diketahui, bahwa Kepuasan Pelanggan Pendidikan SMK NU 01 Kendal termasuk dalam kategori “CUKUP” hasil tersebut terlihat dari mean sebesar 102.9 terletak pada interval 99 – 105. Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen (%) maka datanya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Bentuk Persen
Variabel Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Interval	F	Fr (Persen)
113-117	5	4%
108-112	31	24%
103-107	42	32%
98-102	32	25%
93-97	9	7%
88-92	7	5%
83-87	0	0%

78-82	2	2%
73-77	2	2%
Jumlah	32	100

C. Analisis Uji Hipotesis

1. Analisis Pendahuluan

Dalam tahap ini untuk mengetahui pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal dan pengaruh yang signifikan lingkungan belajar dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Peneliti menggunakan uji statistik regresi sederhana dan berganda. Tujuannya adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara lingkungan belajar dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Adapun proses perhitungannya yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.13
Tabel Analisis Regresi X_1 dan X_2 terhadap Y

No	X_1	X_2	Y	X_1^2	X_2^2	Y^2	X_1Y	X_2Y	X_2X_1
R_1	89	91	84	7921	8281	7056	7476	7644	8099
R_2	124	118	117	15376	13924	13689	14508	13806	14632
R_3	86	95	76	7396	9025	5776	6536	7220	8170
R_4	121	93	117	14641	8649	13689	14157	10881	11253
R_5	89	91	79	7921	8281	6241	7031	7189	8099

R_6	120	106	108	14400	11236	11664	12960	11448	12720
R_7	107	116	91	11449	13456	8281	9737	10556	12412
R_8	116	93	113	13456	8649	12769	13108	10509	10788
R_9	92	93	77	8464	8649	5929	7084	7161	8556
R_10	96	94	82	9216	8836	6724	7872	7708	9024
R_11	96	99	86	9216	9801	7396	8256	8514	9504
R_12	99	109	89	9801	11881	7921	8811	9701	10791
R_13	107	92	89	11449	8464	7921	9523	8188	9844
R_14	108	96	95	11664	9216	9025	10260	9120	10368
R_15	111	116	101	12321	13456	10201	11211	11716	12876
R_16	98	100	95	9604	10000	9025	9310	9500	9800
R_17	118	94	104	13924	8836	10816	12272	9776	11092
R_18	113	115	100	12769	13225	10000	11300	11500	12995
R_19	108	117	95	11664	13689	9025	10260	11115	12636
R_20	114	105	112	12996	11025	12544	12768	11760	11970
R_21	111	122	90	12321	14884	8100	9990	10980	13542
R_22	114	105	105	12996	11025	11025	11970	11025	11970
R_23	111	110	96	12321	12100	9216	10656	10560	12210
R_24	103	117	109	10609	13689	11881	11227	12753	12051
R_25	117	114	101	13689	12996	10201	11817	11514	13338
R_26	112	109	104	12544	11881	10816	11648	11336	12208
R_27	116	115	101	13456	13225	10201	11716	11615	13340
R_28	112	107	107	12544	11449	11449	11984	11449	11984
R_29	118	109	97	13924	11881	9409	11446	10573	12862
R_30	113	115	100	12769	13225	10000	11300	11500	12995
R_31	118	108	101	13924	11664	10201	11918	10908	12744
R_32	112	106	104	12544	11236	10816	11648	11024	11872
R_33	116	110	100	13456	12100	10000	11600	11000	12760
R_34	110	113	104	12100	12769	10816	11440	11752	12430

R_35	116	109	102	13456	11881	10404	11832	11118	12644
R_36	111	113	102	12321	12769	10404	11322	11526	12543
R_37	114	107	100	12996	11449	10000	11400	10700	12198
R_38	110	117	99	12100	13689	9801	10890	11583	12870
R_39	110	116	102	12100	13456	10404	11220	11832	12760
R_40	114	115	107	12996	13225	11449	12198	12305	13110
R_41	110	116	102	12100	13456	10404	11220	11832	12760
R_42	105	113	99	11025	12769	9801	10395	11187	11865
R_43	119	112	99	14161	12544	9801	11781	11088	13328
R_44	116	113	105	13456	12769	11025	12180	11865	13108
R_45	117	115	98	13689	13225	9604	11466	11270	13455
R_46	120	112	107	14400	12544	11449	12840	11984	13440
R_47	120	114	103	14400	12996	10609	12360	11742	13680
R_48	114	117	111	12996	13689	12321	12654	12987	13338
R_49	113	113	102	12769	12769	10404	11526	11526	12769
R_50	118	111	109	13924	12321	11881	12862	12099	13098
R_51	113	116	108	12769	13456	11664	12204	12528	13108
R_52	118	112	112	13924	12544	12544	13216	12544	13216
R_53	118	118	104	13924	13924	10816	12272	12272	13924
R_54	112	114	102	12544	12996	10404	11424	11628	12768
R_55	115	117	105	13225	13689	11025	12075	12285	13455
R_56	122	124	105	14884	15376	11025	12810	13020	15128
R_57	114	114	107	12996	12996	11449	12198	12198	12996
R_58	119	109	104	14161	11881	10816	12376	11336	12971
R_59	116	111	110	13456	12321	12100	12760	12210	12876
R_60	116	118	105	13456	13924	11025	12180	12390	13688
R_61	106	112	110	11236	12544	12100	11660	12320	11872
R_62	118	116	108	13924	13456	11664	12744	12528	13688
R_63	110	112	105	12100	12544	11025	11550	11760	12320

R_64	112	113	106	12544	12769	11236	11872	11978	12656
R_65	107	111	98	11449	12321	9604	10486	10878	11877
R_66	114	111	106	12996	12321	11236	12084	11766	12654
R_67	111	112	98	12321	12544	9604	10878	10976	12432
R_68	114	116	107	12996	13456	11449	12198	12412	13224
R_69	115	119	105	13225	14161	11025	12075	12495	13685
R_70	114	109	105	12996	11881	11025	11970	11445	12426
R_71	112	125	108	12544	15625	11664	12096	13500	14000
R_72	115	121	111	13225	14641	12321	12765	13431	13915
R_73	111	110	107	12321	12100	11449	11877	11770	12210
R_74	120	124	103	14400	15376	10609	12360	12772	14880
R_75	107	121	110	11449	14641	12100	11770	13310	12947
R_76	122	118	105	14884	13924	11025	12810	12390	14396
R_77	116	113	108	13456	12769	11664	12528	12204	13108
R_78	115	116	106	13225	13456	11236	12190	12296	13340
R_79	116	112	109	13456	12544	11881	12644	12208	12992
R_80	113	115	106	12769	13225	11236	11978	12190	12995
R_81	122	115	109	14884	13225	11881	13298	12535	14030
R_82	114	121	104	12996	14641	10816	11856	12584	13794
R_83	117	114	100	13689	12996	10000	11700	11400	13338
R_84	103	112	104	10609	12544	10816	10712	11648	11536
R_85	114	122	103	12996	14884	10609	11742	12566	13908
R_86	105	110	97	11025	12100	9409	10185	10670	11550
R_87	117	114	106	13689	12996	11236	12402	12084	13338
R_88	103	113	104	10609	12769	10816	10712	11752	11639
R_89	114	113	106	12996	12769	11236	12084	11978	12882
R_90	114	119	102	12996	14161	10404	11628	12138	13566
R_91	114	116	110	12996	13456	12100	12540	12760	13224
R_92	112	118	99	12544	13924	9801	11088	11682	13216

R_93	112	116	112	12544	13456	12544	12544	12992	12992
R_94	111	108	99	12321	11664	9801	10989	10692	11988
R_95	119	122	104	14161	14884	10816	12376	12688	14518
R_96	109	111	102	11881	12321	10404	11118	11322	12099
R_97	116	121	102	13456	14641	10404	11832	12342	14036
R_98	111	111	106	12321	12321	11236	11766	11766	12321
R_99	110	116	90	12100	13456	8100	9900	10440	12760
R_100	111	119	109	12321	14161	11881	12099	12971	13209
R_101	123	118	96	15129	13924	9216	11808	11328	14514
R_102	101	107	97	10201	11449	9409	9797	10379	10807
R_103	116	113	97	13456	12769	9409	11252	10961	13108
R_104	113	114	102	12769	12996	10404	11526	11628	12882
R_105	106	110	99	11236	12100	9801	10494	10890	11660
R_106	118	120	104	13924	14400	10816	12272	12480	14160
R_107	108	114	98	11664	12996	9604	10584	11172	12312
R_108	110	111	103	12100	12321	10609	11330	11433	12210
R_109	114	118	102	12996	13924	10404	11628	12036	13452
R_110	104	119	103	10816	14161	10609	10712	12257	12376
R_111	113	107	100	12769	11449	10000	11300	10700	12091
R_112	110	116	100	12100	13456	10000	11000	11600	12760
R_113	117	116	105	13689	13456	11025	12285	12180	13572
R_114	112	113	109	12544	12769	11881	12208	12317	12656
R_115	109	119	104	11881	14161	10816	11336	12376	12971
R_116	115	120	111	13225	14400	12321	12765	13320	13800
R_117	115	112	108	13225	12544	11664	12420	12096	12880
R_118	115	118	110	13225	13924	12100	12650	12980	13570
R_119	107	118	109	11449	13924	11881	11663	12862	12626
R_120	109	107	111	11881	11449	12321	12099	11877	11663
R_121	112	109	108	12544	11881	11664	12096	11772	12208

R_122	100	113	110	10000	12769	12100	11000	12430	11300
R_123	112	108	110	12544	11664	12100	12320	11880	12096
R_124	110	112	108	12100	12544	11664	11880	12096	12320
R_125	111	107	107	12321	11449	11449	11877	11449	11877
R_126	103	113	108	10609	12769	11664	11124	12204	11639
R_127	112	115	113	12544	13225	12769	12656	12995	12880
R_128	106	115	105	11236	13225	11025	11130	12075	12190
R_129	112	125	115	12544	15625	13225	12880	14375	14000
R_130	111	110	110	12321	12100	12100	12210	12100	12210
Σ	14525	14593	13389	1628765	1644851	1385965	1499869	1505943	1633382

2. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dirumuskan. Oleh sebab itu, jawaban sementara ini harus diuji kebenarannya secara empirik. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik regresi sederhana dan berganda.

a. Pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal

Analisis regresi sederhana ini dilakukan untuk menguji hipotesis seberapa besar pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Untuk menguji hipotesis dan membuktikan hipotesis yang dilakukan oleh peneliti maka digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Analisis Korelasi

Mencari korelasi antara X_1 dan Y dengan menggunakan teknik korelasi teknik korelasi *Product Moment* dengan rumus:

$$\begin{aligned}r_{xy} &= \frac{\sum x_1 y}{\sqrt{(\sum x_1^2)(\sum y^2)}} \\r_{xy} &= \frac{\sum x_1 y}{\sqrt{(\sum x_1^2)(\sum y^2)}} \\&= \frac{3905.731}{\sqrt{(5875.577)(7000.992)}} \\&= \frac{3905.731}{\sqrt{41134868.84}} \\&= \frac{3905.731}{6413.647} \\&= 0.609\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan korelasi yang telah dilakukan, diperoleh koefisien korelasi $r_{x_1y} = 0,609$. Selanjutnya hasil perhitungan r_{xy} dikonsultasikan dengan r_{tabel} dengan $N = 130$ dari taraf signifikansi 5% ($r_{tabel} = 0,176$) dengan kriteria pengujiannya adalah jika $r_{x_1y} > r_{tabel}$, maka terdapat korelasi yang signifikan antara dua variabel. Berdasarkan perhitungan teknik korelasi diperoleh $r_{x_1y} > r_{tabel}$ ($0,609 > 0,176$). Hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa ada korelasi yang

positif antara lingkungan belajar (X_1) terhadap kepuasan pelanggan pendidikan (Y) adalah signifikan.

Tabel 4.14
Koefisien Korelasi X_1Y

N	r_{x_1y}	r table	Kesimpulan
		5%	
32	0,609	0,176	Signifikan

Kemudian untuk mengetahui kuat atau lemahnya korelasi dua variabel yang telah tersebut di atas dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Tingkat Koefisien Korelasi X_1Y

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0,80 – 0,1000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat Lemah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat korelasi lingkungan belajar (X_1) terhadap kepuasan pelanggan pendidikan (Y) sebesar 0,609 dalam kategori “kuat” karena terletak di atas interval 0,60 – 0,799.

Data tersebut diperkuat dengan menggunakan SPSS 16 sebagai berikut:

Correlations			
		Lingkungan belajar	Kepuasan pelanggan pendidikan
Lingkungan belajar	Pearson Correlation	1	.609(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	130	130
kepuasan pelanggan pendidikan	Pearson Correlation	.609(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	130	130
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

2) Analisis Regresi Sederhana

Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis regresi sederhana dalam penelitian ini sebagai berikut:

Mencari persamaan garis regresi dengan rumus;

$$y = a + bx$$

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(XY)}{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \\
 &= \frac{(1628765)(13389) - (14525)(1499869)}{130(1628765) - (14525)^2} \\
 &= \frac{721807534585 - 21785597225}{211739450 - 210975625} \\
 &= \frac{21937360}{763825} \\
 &= 28.720
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \\
 &= \frac{(130)(1499869) - (14525)(13889)}{(130)(1628765) - (14525)^2} \\
 &= \frac{194982970 - 194475225}{211739450 - 210975625} \\
 &= \frac{507745}{763825} \\
 &= 0.665
 \end{aligned}$$

Dari persamaan garis regresi sederhana tersebut, maka dapat diartikan bahwa:

y = variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas

$a = 28,720$ merupakan nilai konstanta, yang memiliki arti bahwa kepuasan pelanggan pendidikan (Y) akan konstan sebesar 28,720 satuan jika tidak ada pengaruh dari lingkungan belajar (X_1).

$b = 0,665$ merupakan besarnya kontribusi variabel lingkungan belajar (X_1) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan pendidikan (Y). Koefisien b sebesar 0,665 dengan tanda positif, hasil tersebut berarti bahwa kepuasan pelanggan pendidikan (Y) akan berubah sebesar 0,665 dengan sifat hubungan yang searah. Jika variabel lingkungan belajar (X_1) berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan pendidikan (Y) akan naik

sebesar 0,665 satuan. Demikian juga sebaliknya, Jika variabel lingkungan belajar berubah atau mengalami penurunan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan pendidikan akan turun sebesar 0,665 satuan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa semakin baik lingkungan belajar yang ada maka semakin baik pula kepuasan pelanggan pendidikan.

3) Uji F atau uji simultan

Sebelum mencari nilai F, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 130 (dari $N - 2 = 130 - 128$), maka diperoleh $F_{\text{tabel } 5\%}$ sebesar 4,17.

Setelah taraf signifikan F_{tabel} dalam penelitian ini diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga F dengan menggunakan rumus-rumus sebagai berikut:

$$F_{\text{reg}} = \frac{RK_{\text{reg}}}{RK_{\text{res}}}$$

Di mana sebelumnya harus mencari:

$$1) JK_{\text{reg}} = \frac{\sum X_1 Y^2}{\sum X_1^2}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{(3905.731)^2}{5875.577} \\
&= \frac{15254732.84}{5875.577} \\
&= 2596.295
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
2) JK_{res} &= \sum y^2 - \frac{(\sum x_1 y)^2}{\sum x_1^2} \\
&= 7000 - \frac{(3906)^2}{5876} \\
&= 7001 - \frac{15254733}{5876} \\
&= 7001 - 2596.295 \\
&= 4404.697
\end{aligned}$$

$$3) db_{reg} = 1$$

$$\begin{aligned}
4) RK_{reg} &= \frac{JK_{reg}}{db_{reg}} \\
&= \frac{2596.295}{1} \\
&= 2596.295
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
db_{res} &= N - m - 1 \\
&= 130 - 1 - 1 \\
&= 128
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
4) RK_{res} &= \frac{JK_{res}}{db_{res}} \\
&= \frac{4404.697}{128} \\
&= 34.412
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Jadi } F_{reg} &= \frac{RK_{reg}}{RK_{res}} \\
 &= \frac{2596.295}{34.412} \\
 &= 75.448
 \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti di bawah ini:

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2596.295	1	2596.295	75.448	.000 ^a
	Residual	4404.697	128	34.412		
	Total	2596.295	129			
a. Predictors: (Constant), lingkungan belajar						
b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan pendidikan						

Dalam penelitian ini, $F_{tabel} 5\% = 3,91$. Kemudian dimasukkan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka artinya signifikan tetapi apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ artinya tidak signifikan.

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $F_{hitung} = 75,448$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $F_{hitung} = 75,448 > F_{tabel} (3,91)$ pada taraf signifikansi 5%.

4) Uji t (parsial)

Sebelum mencari nilai t, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 130 (dari $N - 2 = 130 - 2$), maka diperoleh $t_{\text{tabel } 5\%}$ adalah 1,645. Setelah taraf signifikan t_{tabel} diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga t dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$\begin{aligned}\text{Rumus: } t_h &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0.609\sqrt{130-2}}{\sqrt{1-0.371}} \\ &= \frac{0.609(11.314)}{\sqrt{0.629}} \\ &= \frac{6.890}{0.793} \\ &= 8.686\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $t_{\text{hitung}} = 8,686$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $t_{\text{hitung}} = 8,686 > t_{\text{tabel}} (1,645)$ pada taraf signifikansi 5%.

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti di bawah ini:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.720	8.566		3.353	.001
	Lingkungan Belajar	.665	.077	.609	8.686	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan pendidikan

5) Kontribusi antara variabel X dan variabel Y (R Square)

Selanjutnya mencari sumbangan efektif dari lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan dengan mencari koefisien determinasi (R square) terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut :

Diketahui $r_{x1y} = 0,609$

$$\begin{aligned}
 R &= r_{x1y}^2 &&= r_{x1y}^2 \times 100\% \\
 &= 0,609^2 \times 100\% \\
 &= 0,370 \times 100\% \\
 &= 37\%
 \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti di bawah ini:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.609(a)	.371	.366	5.86615

a. Predictors: (Constant), lingkungan belajar

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan pendidikan

Pada tabel model summary, didapat $R = 0,609$ menunjukkan bahwa koefisien antara lingkungan belajar (X_1) dengan kepuasan pelanggan pendidikan (Y). Kemudian nilai $R Square = R^2 = 0,371$ jika diubah dalam bentuk persen adalah 37%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan sebesar 37% dan sisanya sebesar 63% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

- b. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal

Analisis regresi sederhana ini dilakukan untuk menguji hipotesis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Untuk menguji hipotesis dan membuktikan hipotesis yang dilakukan oleh peneliti maka digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Analisis Korelasi

Mencari korelasi antara X_2 dan Y dengan menggunakan teknik korelasi teknik korelasi *Product Moment* dengan rumus:

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{\sum x_2 y}{\sqrt{(\sum x_2^2)(\sum y^2)}} \\ &= \frac{2976.254}{\sqrt{(6730.623)(7000.992)}} \\ &= \frac{2976.254}{\sqrt{47121040.4}} \\ &= \frac{2976.254}{6864.477} \\ &= 0.434 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan korelasi yang telah dilakukan, diperoleh koefisien korelasi $r_{x_1y} = 0,609$. Selanjutnya hasil perhitungan r_{xy} dikonsultasikan dengan r_{tabel} dengan $N = 130$ dari taraf signifikansi 5% ($r_{tabel} = 0,176$) dengan kriteria pengujiannya adalah jika $r_{x_1y} > r_{tabel}$, maka terdapat korelasi yang signifikan antara dua variabel. Berdasarkan perhitungan teknik korelasi diperoleh $r_{x_1y} > r_{tabel}$ ($0,434 > 0,176$). Hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa ada korelasi yang positif antara kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan pendidikan (Y) adalah signifikan.

Tabel 4.16
Koefisien Korelasi X_2Y

N	r_{xly}	r table	Kesimpulan
		5%	
32	0,434	0,176	Signifikan

Kemudian untuk mengetahui kuat atau lemahnya korelasi dua variabel yang telah tersebut di atas dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.17
Tingkat Koefisien Korelasi X_1Y

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0,80 – 0,1000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat Lemah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat korelasi kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan pendidikan (Y) sebesar 0,434 dalam kategori “sedang” karena terletak di atas interval 0,40 – 0,599.

Data tersebut diperkuat dengan menggunakan SPSS 16 sebagai berikut:

Correlations			
		Kualitas layanan	Kepuasan pelanggan pendidikan
Kualitas layanan	Pearson Correlation	1	.434(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	130	130
kepuasan pelanggan pendidikan	Pearson Correlation	.434(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	130	130
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

2) Analisis Regresi Sederhana

Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis regresi sederhana dalam penelitian ini sebagai berikut:

Mencari persamaan garis regresi dengan rumus;

$$y = a + bx$$

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(XY)}{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \\
 &= \frac{(1644851)(13389) - (14593)(1505943)}{130(1644851) - (14593)^2} \\
 &= \frac{22022910039 - 21976226199}{213830630 - 212955649} \\
 &= \frac{46683840}{874981} \\
 &= 53.354
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
b &= \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \\
&= \frac{(130)(1505943) - (14593)(1389)}{(130)(1644851) - (14593)^2} \\
&= \frac{195772590 - 195385677}{213830630 - 212955649} \\
&= \frac{386913}{874981} \\
&= 0.442
\end{aligned}$$

Dari persamaan garis regresi sederhana tersebut, maka dapat diartikan bahwa:

y = variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas

$a = 53,354$ merupakan nilai konstanta, yang memiliki arti bahwa kepuasan pelanggan pendidikan (Y) akan konstan sebesar 53,354 satuan jika tidak ada pengaruh dari kualitas layanan (X_2).

$b = 0,442$ merupakan besarnya kontribusi variabel kualitas layanan (X_2) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan pendidikan (Y). Koefisien b sebesar 0,442 dengan tanda positif, hasil tersebut berarti bahwa kepuasan pelanggan pendidikan (Y) akan berubah sebesar 0,442 dengan sifat hubungan yang searah. Jika variabel kualitas layanan (X_2) berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan pendidikan (Y) akan naik

sebesar 0,442 satuan. Demikian juga sebaliknya, Jika variabel kualitas layanan berubah atau mengalami penurunan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan pendidikan akan turun sebesar 0,442 satuan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang ada maka semakin baik pula kepuasan pelanggan pendidikan.

3) Uji F atau uji simultan

Sebelum mencari nilai F, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 130 (dari $N - 2 = 130 - 128$), maka diperoleh $F_{\text{tabel } 5\%}$ sebesar 4,17.

Setelah taraf signifikan F_{tabel} dalam penelitian ini diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga F dengan menggunakan rumus-rumus sebagai berikut:

$$F_{\text{reg}} = \frac{RK_{\text{reg}}}{RK_{\text{res}}}$$

Di mana sebelumnya harus mencari:

$$a) JK_{\text{reg}} = \frac{\sum x_2 y^2}{\sum x_2^2}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{(2976.254)^2}{6730.623} \\
&= \frac{8858086.957}{3949.408} \\
&= 1316.087
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{b) } JK_{res} &= \sum y^2 - \frac{(\sum x_2 y)^2}{\sum x_2^2} \\
&= 7001 - \frac{(2976.3)^2}{6730.6} \\
&= 7001 - \frac{8858086.957}{6730.6} \\
&= 7001 - 1316.087 \\
&= 5684.905
\end{aligned}$$

$$\text{c) } db_{reg} = 1$$

$$\begin{aligned}
\text{d) } RK_{reg} &= \frac{JK_{reg}}{db_{reg}} \\
&= \frac{1316.087}{1} \\
&= 1316.087
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
db_{res} &= N - m - 1 \\
&= 130 - 1 - 1 \\
&= 128
\end{aligned}$$

$$\text{e) } RK_{res} = \frac{JK_{res}}{db_{res}}$$

$$= \frac{5684.905}{128}$$

$$= 44.413$$

$$\text{Jadi } F_{\text{reg}} = \frac{RK_{\text{reg}}}{RK_{\text{res}}}$$

$$= \frac{1316.087}{44.413}$$

$$= 29.633$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti di bawah ini:

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1316.087	1	1316.087	29.633	.000 ^a
	Residual	5684.905	128	44.413		
	Total	7000.992	129			
a. Predictors: (Constant), kualitas layanan						
b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan pendidikan						

Dalam penelitian ini, $F_{\text{tabel}} 5\% = 3,91$. Kemudian dimasukkan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka artinya signifikan tetapi apabila $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ artinya tidak signifikan.

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $F_{hitung} = 29,633$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $F_{hitung} = 29,633 > F_{tabel} (3,91)$ pada taraf signifikansi 5%.

4) Uji t (parsial)

Sebelum mencari nilai t, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 130 (dari $N - 2 = 130 - 2$), maka diperoleh $t_{tabel} 5\%$ adalah 1,645. Setelah taraf signifikan t_{tabel} diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga t dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$\begin{aligned} \text{Rumus: } t_h &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0.434\sqrt{130-2}}{\sqrt{1-0.188}} \\ &= \frac{0.434(11.314)}{\sqrt{0.812}} \\ &= \frac{4.905}{0.901} \\ &= 5.444 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $t_{hitung} = 5,444$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima,

karena $t_{hitung} = 5,444 > t_{tabel} (1,645)$ pada taraf signifikansi 5%.

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti di bawah ini:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	53.354	9.137		5.839	.000
	Kualitas layanan	.442	.081	.434	5.444	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan pendidikan

5) Kontribusi antara variabel X dan variabel Y (R Square)

Selanjutnya mencari sumbangan efektif dari lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan dengan mencari koefisien determinasi (R square) terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut :

Diketahui $r_{x1y} = 0,434$

$$\begin{aligned}
 R &= r_{x1y}^2 &&= 0,434^2 \times 100\% \\
 & &&= 0,188 \times 100\% \\
 & &&= 19\%
 \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti di bawah ini:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.434(a)	.188	.182	6.66433

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan pendidikan

Pada tabel model summary, didapat $R = 0,434$ menunjukkan bahwa koefisien antara kualitas layanan (X_2) dengan kepuasan pelanggan pendidikan (Y). Kemudian nilai $R\ Square = R^2 = 0,188$ jika diubah dalam bentuk persen adalah 19%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan sebesar 19% dan sisanya sebesar 81% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

c. Pengaruh antara lingkungan belajar dan kualitas layanan secara Bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal

1) Analisis Regresi Berganda

a) Menghitung persamaan b_1, b_2 dan a dengan rumus:

$$\begin{aligned}\sum x_1^2 &= \sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n} \\ &= 1628765 - \frac{(14525)^2}{130}\end{aligned}$$

$$= 1628765 - 1622889$$

$$= 5875,6$$

$$\Sigma x_2^2 = \Sigma X_2^2 - \frac{(\Sigma X_2)^2}{n}$$

$$= 1644851 - \frac{(14593)^2}{130}$$

$$= 1644851 - 1638120$$

$$= 6730,6$$

$$\Sigma y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$$

$$= 1385965 - \frac{(13389)^2}{130}$$

$$= 1385965 - 1378964$$

$$= 7001,0$$

$$\Sigma x_1 y = \Sigma X_1 Y - \frac{(\Sigma X_1)(\Sigma Y)}{n}$$

$$= 1499869 - \frac{(14525)(13389)}{130}$$

$$= 1499869 - 1495963$$

$$= 3905,7$$

$$\Sigma x_2 y = \Sigma X_2 Y - \frac{(\Sigma X_2)(\Sigma Y)}{n}$$

$$= 1505943 - \frac{(14593)(13389)}{130}$$

$$= 1505943 - 1502967$$

$$= 2976,3$$

$$\Sigma x_1 x_2 = \Sigma X_1 X_2 - \frac{(\Sigma X_1)(\Sigma X_2)}{n}$$

$$\begin{aligned}
&= 1633382 - \frac{(14525)(14593)}{130} \\
&= 1633382 - 1630487 \\
&= 2894,9
\end{aligned}$$

Diketahui

$$\sum x_1^2 = 5875,6$$

$$\sum x_2^2 = 6730,6$$

$$\sum y^2 = 7001,0$$

$$\sum x_1 y = 3905,7$$

$$\sum x_2 y = 2976,3$$

$$\sum x_1 x_2 = 2894,9$$

Maka persamaannya adalah sebagai berikut :

$$b_1 = \frac{(\sum x_2^2)(\sum x_1 y) - (\sum x_2 y)(\sum x_1 x_2)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

$$b_1 = \frac{(6730,6)(3905,7) - (2976,3)(2894,9)}{(5875,6)(6730,6) - (2894,9)^2}$$

$$b_1 = \frac{26288001,66 - 8615911,471}{39546293,63 - 8380357}$$

$$b_1 = \frac{17672090,18}{31165936,69}$$

$$b_1 = 0,567$$

$$b_2 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_2 y) - (\sum x_1 y)(\sum x_1 x_2)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(5875,6)(2976,3) - (3905,7)(2894,9)}{(5875,6)(6730,6) - (2894,9)^2}$$

$$b_2 = \frac{17487208.42 - 11306639.92}{39546293.63 - 8380357}$$

$$b_2 = \frac{6180569}{31165937}$$

$$b_2 = 0,198$$

$$a = \frac{(13389) - (0.567 \cdot 14525) - (0.198312 \cdot 14593)}{130}$$

$$a = \frac{2258.895}{130}$$

$$a = 17,376$$

Maka persamaan regresi linear gandanya adalah

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 17,376 + 0,567 X_1 + 0,198 X_2$$

Dari persamaan garis regresi sederhana tersebut maka dapat diartikan bahwa:

\hat{Y} = variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas

$a = 17,376$ merupakan nilai konstanta, yang memiliki arti bahwa kepuasan pelanggan pendidikan (Y) akan konstan sebesar 17,376 satuan jika tidak ada pengaruh dari lingkungan belajar X_1 dan kualitas layanan (X_2) secara bersama-sama.

$b_1 = 0,567$ dan $b_2 = 0,198$ merupakan besarnya kontribusi variabel lingkungan belajar (X_1) dan variabel kualitas layanan (X_2) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan pendidikan (Y).

Koefisien b_1 sebesar 0,567 dengan tanda positif dan koefisien b_2 sebesar 0,198 dengan tanda positif pula, hasil tersebut berarti bahwa kepuasan pelanggan pendidikan (Y) akan berubah sebesar 0,567 dan 0,198 dengan sifat hubungan yang searah. Jika variabel lingkungan belajar (X) dan kualitas layanan (X_2) berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan pendidikan (Y) akan naik sebesar 0,567 dan 0,198 satuan. Demikian juga sebaliknya, Jika variabel lingkungan belajar (X) dan kualitas layanan (X_2) berubah atau mengalami penurunan sebesar 1 satuan, maka Minat mahasiswa akan turun sebesar 0,567 dan 0,198 satuan.

b) Uji F signifikansi

Sebelum mencari nilai F, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 2 dan pembagi 130 (dari $N - 2 = 130 - 2$), maka diperoleh $F_{\text{tabel}} 5\%$ sebesar 3,92

$$f \text{ hitung} = \frac{R^2 (n - m - 1)}{m(1 - R)^2}$$

n = jumlah responden

m = jumlah variabel bebas

$$f_{hitung} = \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R)^2}$$

$$f_{hitung} = \frac{0.633^2(130-2-1)}{2(1-0.633)^2}$$

$$f_{hitung} = \frac{51.68888}{1.198622}$$

$$= 42,477$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti di bawah ini:

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2804.901	2	1402.451	42.447	.000(a)
	Residual	4196.091	127	33.040		
	Total	7000.992	129			

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, lingkungan belajar

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan pendidikan

Dalam penelitian ini, $F_{tabel} 5\% = 3,92$. Kemudian dimasukkan ke dalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka artinya signifikan tetapi $F_{hitung} < F_{tabel}$ artinya tidak signifikan. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa $F_{hitung} = 42,447$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $F_{hitung} = 42,447 > F_{tabel} (3,92)$ pada taraf signifikansi 5%

c) Mencari koefisien korelasi ganda

Mencari korelasi antara X_1 , X_2 dan Y dengan menggunakan teknik korelasi ganda dengan rumus:

$$\begin{aligned}R_{(1,2)} &= \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y}{(\sum y^2)}} \\ &= \sqrt{\frac{(0.567)(3906) + (0.198)(2976.3)}{7001}} \\ &= \sqrt{\frac{2214.675 + 590.226}{7001}} \\ &= \sqrt{\frac{2804.901}{7001}} \\ &= \sqrt{0.401} \\ &= 0.633\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan korelasi yang telah dilakukan, diperoleh koefisien korelasi $r_{xy} = 0,633$. Selanjutnya hasil perhitungan r_{xy} dikonsultasikan dengan r_{tabel} dengan $N = 130$ dari taraf signifikansi 5% dengan kriteria pengujiannya adalah jika $r_{xy} > r_{tabel}$, maka terdapat korelasi yang signifikan antara dua variabel. Berdasarkan perhitungan teknik korelasi diperoleh $r_{xy} > r_{tabel}$ ($0.633 > 0,176$). Hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa ada korelasi yang positif antara lingkungan belajar (X_1) dan kualitas layanan (X_2) secara bersama-sama

terhadap kepuasan pelanggan pendidikan (Y) adalah signifikan.

Tabel 4.18
Koefisien Korelasi $X_1 X_2 Y$

N	R	r table	Kesimpulan
		5%	
32	0,633	0,176	Signifikan

Kemudian untuk mengetahui kuat atau lemahnya korelasi dua variabel yang telah tersebut di atas dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.19
Tingkat Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0,80 – 0,1000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat Lemah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat korelasi lingkungan belajar dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap minat mahasiswa sebesar 0,633 dalam kategori “kuat” karena terletak di atas interval 0,60 – 0,799.

- d. Kontribusi antara Variabel X1, X2 dan Variabel Y (R Square)

Sumbangan efektif dari gkugan belajar dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pendidikan dengan mencari koefisien determinasi (*R square*) terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} JK_{reg} &= b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y \\ &= (0.567)3905.731 + (0.198)(2976.254) \\ &= 2214.675 + 590.226 \\ &= 2804.901 \end{aligned}$$

Sumbangan relatif dalam persen atau SR% tiap prediktornya adalah:

$$\begin{aligned} \text{Prediktor } X_1 = SR\% &= \frac{b_1 \sum x_1 y}{JK_{reg}} \times 100\% \\ &= \frac{2214.675}{2804.901} \times 100\% \\ &= 79\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Prediktor } X_2 = SR\% &= \frac{a_2 \sum x_2 y}{JK_{reg}} \times 100\% \\ &= \frac{590.226}{2804.901} \times 100\% \\ &= 21\% \end{aligned}$$

Untuk mencari sumbangan efektif dari keseluruhan prediksi maka haruslah dihitung dahulu efektivitas regresinya.

$$JK_{\text{tot}} = 7000.992$$

$$Jk_{\text{reg}} = 2804.901$$

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas garis regresi} &: = \frac{JK_{\text{reg}}}{JK_{\text{total}}} \times 100\% \\ &= \frac{2804.901}{7000.992} \times 100\% \\ &= 40\% \end{aligned}$$

Jadi sumbangan efektivitas dalam persen SE% tiap prediktornya adalah:

$$\text{Prediktor } X_1 = SE\% = 50.28\% (20.1446\%) = 20\%$$

$$X_2 = SE\% = 21.04\% (8.4306\%) = 8\%$$

Dari perhitungan sumbangan efektif (SE%) bahwa prediktor X_1 (lingkungan belajar) memberikan kontribusi dalam prediksi 20% dan X_2 (kualitas layanan pembelajaran) memberikan kontribusi dalam prediksi sebesar 8%. Selainnya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kinerja, motivasi dan fasilitas belajar.

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti di bawah ini:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633(a)	.401	.391	5.74805

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, lingkungan belajar

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan pendidikan

Pada tabel model summary, didapat $R = 0,8633$ menunjukkan bahwa koefisien antara lingkungan belajar (X1) dan kualitas layanan (X2) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pendidikan (Y). Kemudian nilai *Adjusted R Square* = $R^2 = 0,401$. Jika diubah dalam bentuk persen adalah 40% . Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi lingkungan belajar (X1) dan kualitas layanan (X2) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pendidikan (Y) 40% dan sisanya sebesar 60% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

D. Analisis lanjut

Analisis ini merupakan analisis pengolahan lebih lanjut dan hasil-hasil yang diperoleh dengan cara membandingkan harga F_{reg} yang telah diketahui dengan tabel (F_t 5% dan 1%) sebagai berikut:

1. Dari hasil tersebut diketahui ada pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Hasil tersebut didapat dari uji signifikansi sebesar

$t_{hitung} = 8.686 > t_{tabel (0,05=130)} = 1,980$ dan $t_{tabel (0,01=130)} = 2,617$, sehingga ada signifikansi karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ antara kedua taraf tersebut. Begitu juga pada nilai regresi diperoleh hasil perhitungan sebesar $F_{reg} = 75.448 > F_{t0,05} = 3,92$ dan $F_{reg} = 75.448 > F_{t 0,01} = 6,81$, sehingga diperoleh $F_{reg} > F_{tabel}$ dan berarti signifikan.

2. Ada pengaruh positif kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Hasil tersebut dapat diketahui hasil perhitungan dari uji signifikan sebesar $t_{hitung} = 5.444 > t_{tabel (0,05=130)} = 1,980$ dan $t_{tabel (0,01=130)} = 2,617$, sehingga signifikan karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Begitu juga pada nilai regresi diperoleh hasil perhitungan sebesar $F_{reg} = 29.633 > F_{t0,05} = 3,92$ dan $F_{reg} = 29.633 > F_{t0,01} = 6,81$, sehingga diperoleh $F_{reg} > F_{tabel}$ dan berarti signifikan.
3. Ada pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Hal ini ditunjukkan $t_{hitung} = 9.250 > t_{tabel (0,05=130)} = 1,980$ dan $t_{tabel (0,01=130)} = 2,617$ sehingga signifikan karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Begitu juga pada nilai regresi diperoleh hasil perhitungan sebesar $F_{reg} = 42.447 > F_{t0,05} = 3.07$ dan $F_{reg} = 42.447 > F_{t0,01} = 4.78$, sehingga diperoleh $F_{reg} > F_{tabel}$ dan berarti signifikan. Sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal.

E. Pembahasan

Dari hasil di atas dapat peneliti bahas bahwa lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran yang baik menentukan kepuasan dari pelanggan karena pelanggan akan merasakan fasilitas sekolah dan tersedianya alat pendidikan yang lengkap akan mampu mempermudah anak mereka untuk mudah melaksanakan proses pembelajaran, begitu juga kualitas yang baik akan menentukan kualitas dari anak didiknya.

Hasil ini sesuai dengan pendapat Daryono yang menyatakan keadaan sekolah tempat belajar turut mempengaruhi tingkat keberhasilan belajar. Kualitas guru, metode mengajarnya, kesesuaian kurikulum dengan kemampuan anak, keadaan fasilitas/perengkapan di sekolah, keadaan ruangan, jumlah murid perkelas, pelaksanaan tata tertib di sekolah, dan sebagainya, semua ini turut mempengaruhi keberhasilan belajar anak. Bila suatu sekolah kurang memperhatikan tata tertib (disiplin), maka murid-muridnya kurang mematuhi perintah para guru dan akibatnya mereka tidak mau belajar sungguh-sungguh di sekolah maupun di rumah. Hal ini mengakibatkan prestasi belajar anak menjadi rendah. Demikian pula jika jumlah murid tiap kelas terlalu banyak, dapat mengakibatkan kelas kurang tenang, hubungan guru dengan murid kurang akrab, control guru menjadi lemah, murid jadi

kurang memperhatikan gurunya, sehingga motivasi belajar menjadi lemah.⁷

Begitu juga menurut Soekidjo Notoatmojo, kepuasan pelanggan termasuk kepuasan pelanggan pendidikan tergantung pada lima dimensi sebagai berikut:

1. Bukti Fisik

Bukti fisik yang dimaksud di sini yaitu berkenaan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan dari para guru, staf dan karyawan. Penampilan, kemampuan karyawan, sarana dan prasarana Lembaga pendidikan merupakan bukti nyata dari pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Fasilitas fisik lembaga pendidikan juga menunjukkan kemampuan Lembaga pendidikan dalam memberikan bukti fisik.

2. Keandalan

Keandalan merupakan perihal sesuatu yang bersifat atau andal atau bisa disebut ketelitian dan ketepatan teknik pengukuran. 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. Dari kedua pernyataan tersebut diatas dapat dimengerti bahwa keandalan

⁷ Dalyono, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007), hlm. 59-60.

mencerminkan bagaimana pelayanan mempunyai tanggung jawab, kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam bekerja.

3. Daya Tanggap

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

4. Jaminan

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

5. Empati

Empati merupakan kondisi mental yang membuat seseorang merasa dirinya dalam perasaan yang sama dengan orang lain. memberikan perhatian yang tulus secara individual oleh Lembaga pendidikan kepada pelanggan menjadi faktor-faktor yang diukur dalam empati. Oleh karena itu staf Lembaga

pendidikan diharapkan mampu memahami kebutuhan pelanggan dengan baik agar mereka merasa diperhatikan. Dengan demikian dapat dimengerti semakin tinggi empati Lembaga pendidikan kepada konsumen tentunya akan lebih mengerti apa saja yang dibutuhkannya.

Khusus dalam pendidikan peningkatan kualitas pelayanan Pembelajaran bertujuan untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya adalah sangat tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu.⁸

Lembaga pendidikan mempunyai banyak pihak yang berkepentingan, termasuk karyawan, penyalur, pemasok dan pemegang saham, mengeluarkan lebih banyak biaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mungkin menggali dana yang seharusnya untuk meningkatkan kepuasan “mitranya” akhirnya lembaga pendidikan harus beroperasi dengan filosofi bahwa boleh saja mencoba memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi asalkan juga dapat memberikan tingkat kepuasan yang dapat diterima oleh

⁸ Soekidjo Notoatmojo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm. 110

pihak – pihak lain yang berkepentingan sesuai batasan jumlah sumber dayanya.⁹

F. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwasanya dalam penelitian ini pasti terjadi banyak kendala dan hambatan. Hal itu bukan karena faktor kesengajaan, akan tetapi karena adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian.

Adapun beberapa keterbatasan yang dialami dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan lingkungan

Penelitian ini hanya dilakukan di SMK NU 01 Kendal dan yang menjadi populasi dalam penelitian kali ini adalah siswa SMK NU 01 Kendal Tahun Pelajaran 2017-2018. Oleh karena itu hanya berlaku bagi siswa SMK NU 01 Kendal Tahun Pelajaran 2017-2018 saja dan tidak berlaku bagi siswa di sekolah lain.

2. Keterbatasan waktu

Waktu juga memegang peranan yang sangat penting, dan penelitian ini hanya dilaksanakan dalam waktu sebulan. Namun demikian peneliti di dalam melaksanakan penelitian ini adalah mahasiswa yang memegang tugas dan kewajiban untuk kuliah. Hal ini berimplikasi terhadap observasi dan juga penyebaran angket kepada responden.

⁹ Philip Kotler Armstrong, *Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*, (Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi, 1997), hlm. 38

3. Keterbatasan biaya

Biaya memegang peranan penting dalam penelitian ini. Peneliti menyadari, bahwa dengan minimnya biaya penelitian telah menyebabkan penelitian ini sedikit terhambat.

Dari berbagai keterbatasan yang penulis paparkan di atas maka dapat dikatakan dengan sejujurnya, bahwa inilah kekurangan dari penelitian ini yang peneliti lakukan di SMK NU 01 Kendal Tahun Pelajaran 2017-2018.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Hasil tersebut didapat dari uji signifikansi sebesar $t_{hitung} = 8.686 > t_{tabel (0,05=130)} = 1,980$ dan $t_{tabel (0,01=130)} = 2,617$, sehingga ada signifikansi karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ antara kedua taraf tersebut. Begitu juga pada nilai regresi diperoleh hasil perhitungan sebesar $F_{reg} = 75.448 > F_{t0,05} = 3,92$ dan $F_{reg} = 75.448 > F_{t 0,01} = 6,81$, sehingga diperoleh $F_{reg} > F_{tabel}$ dan berarti signifikan.
2. Ada pengaruh positif kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Hasil tersebut dapat diketahui hasil perhitungan dari uji signifikan sebesar $t_{hitung} = 5.444 > t_{tabel (0,05=130)} = 1,980$ dan $t_{tabel (0,01=130)} = 2,617$, sehingga signifikan karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Begitu juga pada nilai regresi diperoleh hasil perhitungan sebesar $F_{reg} = 29.633 > F_{t0,05} = 3,92$ dan $F_{reg} = 29.633 > F_{t0,01} = 6,81$, sehingga diperoleh $F_{reg} > F_{tabel}$ dan berarti signifikan.
3. Terdapat Ada pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Hal ini ditunjukkan t_{hitung}

= $9.250 > t_{\text{tabel } (0,05=130)} = 1,980$ dan $t_{\text{tabel } (0,01=130)} = 2,617$ sehingga signifikan karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$. Begitu juga pada nilai regresi diperoleh hasil perhitungan sebesar $F_{\text{reg}} = 42.447 > F_{t0,05} = 3.07$ dan $F_{\text{reg}} = 42.447 > F_{t0,01} = 4.78$, sehingga diperoleh $F_{\text{reg}} > F_{\text{tabel}}$ dan berarti signifikan. Sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal.

B. Saran-Saran

Berdasarkan pembahasan skripsi ini, maka ada beberapa saran penulis terhadap semua orang yang mau membaca skripsi ini yaitu :

1. Bagi Sekolah

Sekolah perlu mengembangkan lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran yang baik menentukan kepuasan dari pelanggan karena pelanggan akan merasakan fasilitas sekolah dan tersedianya alat pendidikan yang lengkap akan mampu mempermudah anak mereka untuk mudah melaksanakan proses pembelajaran, begitu juga kualitas yang baik akan menentukan kualitas dari anak didiknya.

2. Bagi Kepala Madrasah

Kepala SMK NU 01 Kendal agar bersifat demokratis dalam memimpin dan lebih mengutamakan kepentingan bersama ketika memutuskan dan melaksanakan aturan,

sehingga akan terjadi sinergitas antara kepala madrasah dengan guru dan staf.

3. Bagi guru

Guru perlu meningkatkan etos kerja dengan melaksanakan administrasi pembelajaran dengan tertib dan kontinyu, melakukan pelatihan pendidikan untuk meningkatkan kompetensi dan mementingkan proses pembelajaran dibanding urusan yang lain.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah keilmuan khususnya pada bidang pendidikan Islam, dan dapat dijadikan masukan peneliti untuk meningkatkan hasil belajar siswa.

C. Penutup

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan segenap kemampuan yang ada dan dapat dilihat ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu mohon saran dan kritik konstruktif demi perbaikan tesis ini. Bagi pembaca yang membaca kami sampaikan terima kasih.

Akhirnya, semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri dan juga bermanfaat bagi yang berkenan membacanya sehingga bertambah sedikit pemahaman sebagai pengetahuan. Amin

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Abdurrahman Saleh, *Teori-teori Pendidikan berdasarkan al-Qur'an*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007
- Alma, Buchari, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Bandung: CV. Alfabeta, 2003
- Alwi, Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2008
- Anoraga, Panji, *Psikologi Kerja*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006
- Arikunto, Suharismi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- , *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007
- Armstrong, Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*, Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi, 1997
- Azis, Sholeh Abdul dan Abdul Azis Abdul Madjid, *Al-Tarbiyah Waturuqu Al-Tadrisi*, Mesir: Darul Ma'arif, t.th.
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001
- Crow, Lester D. and Alice Crow, *Human Development and Learning*, New York: American Book Company, 1956
- Dalyono, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007
- Daradjat, Zakiyah, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006

- Djamarah, Saiful Bahri, *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi Edukatif*, Jakarta: Rineka Utama, 2010
- Gaspersz, Vincent, *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Hadi, Sutrisno, *Analisis Regresi*, Yogyakarta: ANDI, 2000
- , *Statistik Jilid II*, Yogyakarta: Andi, 2001
- Husen, Umar, “*Metode Penelitian, APLIKASI Dalam Pemasaran*”, Jakarta: Gramedia, 2001
- Idris, Zahara, *Dasar-Dasar Kependidikan*, Padang: Angkasa Raya, 2007
- Julita, <http://www.manbisnis.tipod.com>
- Kotler, Philip dan Armstrong, *Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*, Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi, 1997
- Maulana, Ahmad, *Kamus Ilmiah Populer*, Yogyakarta: Absolut, 2004
- Morgan, Clifford T., *Introduction to Psychology*, NY: The Mc Grow Hill Book Company, t.th.
- Nahlawi, Abdurrahman An, *Pendidikan Islam di Rumah, sekolah dan Masyarakat*, Jakarta: Gema Insani Press, 2005
- Nasution, S., *Kurikulum dan Pengajaran*, Jakarta: Bina Aksara, 1984
- Nata, Abudin, *Filsafat Pendidikan Islam*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 2007
- Nawawi, Hadari, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2001

- Notoatmojo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998
- Parasuraman, A., dkk., *Servqual: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Retailing*, t.th.
- Pasalong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Riyanto, Yatim, *Metodologi Penelitian Pendidikan Suatu Tujuan Dasar*, Surabaya: Sic Surabaya, 1996
- Sadli, Jimmy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat, 2001
- Sagala, Syaiful, *Konsep Makna Pembelajaran Untuk Membantu Memecahkan Problematika Belajar dan Mengajar*, Bandung: Alfabeta, 2005
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989
- Subagyo, P. Joko, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1991
- Sudjana, *Metoda Statistika*, Bandung: Tarsito, 2005
- Sudjana, Nana dan Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: PT. Sinar Baru Algensindo, 2001
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2003
- Suryobroto, B., *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002

Syah, Muhibbin, *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008

Tohirin. *Psikologi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006

Yusuf, A. Muri, *Pengantar Pendidikan*, (Bandung: Balai Aksara, 2008

Zuhairini, *Filsafat Pendidikan Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006

<http://market55.blogspot.com/pemilihan-lokasi-mendirikan-toko-atau619.html-mini-market>

<http://www.lmfeui.com/2701 2010/.pdf>