

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLES, EMPATHY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE*) TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMK SIROJUL HUDA 3 KABUPATEN BOGOR

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY (TANGIBLES, EMPATHY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE) TOWARDS STUDENT SATISFACTIONIN SMK SIROJUL HUDA 3 BOGOR REGENCY

Oleh

EUIS MASITOH

61201021008782

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLES, EMPATHY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE*) TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMK SIROJUL HUDA 3 KABUPATEN BOGOR

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY (TANGIBLES, EMPATHY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE) TOWARDS STUDENT SATISFACTION IN SMK SIROJUL HUDA 3 BOGOR REGENCY

Oleh
EUIS MASITOH
61201021008782

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Dr. Hanantyo Dewanto, SP, MM
NIDN/NUPTK : 0427107601

Drs. Hengky Hendrawan, MM., Msi.
NIDN/NUPTK : 704874364413009

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN / NUPTK : 2017065701

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLES, EMPATHY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE*) TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMK SIROJUL HUDA 3 KABUPATEN BOGOR

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY (TANGIBLES, EMPATHY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE) TOWARDS STUDENT SATISFACTION IN SMK SIROJUL HUDA 3 BOGOR REGENCY

**Oleh
Euis Masitoh
61201021008782**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 15 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Husen Sutisna, SP. M.Si
NIDN/NUPTK: 0407017901**

**Judianto Tjahjo Nugroho, S.T., M.M
NIDN / NUPTK : 0306117103**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Hengky Hendrawan, MM., Msi.
NIDN / NUPTK : 704874364413009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Euis Masitoh

NIM 61201021008782

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Empathy, Responsiveness, Assurance*) Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Sirojul Huda 3 Kabupaten Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiatsi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan skripsi saya ini, dengan ini dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal – hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah – kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa :
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undangn – undang yang berlaku.

Demiikian surat pernyataan ini saya buat , untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 15 Juli 2025

Euis Masitoh

Euis Masitoh. NIM 61201021008782. Analisis Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Empathy, Responsiveness, Assurance*) Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Sirojul Huda 3 Kabupaten Bogor

Abstrak

Dalam ranah pendidikan, SDM mencakup tenaga pendidik, tenaga kependidikan, serta peserta didik yang semuanya berperan dalam sistem pendidikan. Peran SDM dalam dunia pendidikan sangatlah penting, terutama dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang berkualitas. Pendidikan adalah suatu proses pembelajaran yang dirancang untuk mengembangkan potensi individu, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik.

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability*, dan *Assurance* terhadap kepuasan peserta didik di SMK Sirojul Huda 3 Kabupaten Bogor. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan regresi linier berganda terhadap 71 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kelima variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Secara parsial, *Tangibles* dan *Empathy* berpengaruh signifikan, sedangkan *Responsiveness, Reliability*, dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan fasilitas fisik dan empati dalam pelayanan sekolah.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan peserta didik, SMK, *Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance*.

Abstract

In the field of education, human resources (HR) include teaching staff, educational staff, and students, all of whom play roles within the education system. The role of HR in education is highly important, particularly in creating a quality learning environment. Education is a learning process designed to develop an individual's potential, both in academic and non-academic aspects.

This study analyzes the influence of service quality dimensions—Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, and Assurance—on student satisfaction at SMK Sirojul Huda 3, Bogor Regency. The method used is quantitative with multiple linear regression applied to 71 respondents. The results show that simultaneously, all five variables significantly affect student satisfaction. Partially, Tangibles and Empathy have a significant influence, while Responsiveness, Reliability, and Assurance do not have a significant effect. These findings emphasize the importance of improving physical facilities and empathy in school services.

Keywords: Service quality, student satisfaction, vocational school, tangibles, empathy, responsiveness, reliability, assurance

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa kami panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan proposal penelitian ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance*) terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Sirojul Huda 3 Kabupaten Bogor.”

Proposal penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat akademik dalam rangka menyelesaikan studi pada program studi Manajemen. Dalam penyusunannya, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak yang sangat membantu kelancaran dan penyempurnaan penelitian ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
3. Bapak Dr. Hanantyoko Dewanto, SP, MM, selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga dalam setiap tahap penyusunan proposal penelitian ini.
4. Bapak Drs. Hengky Hendrawan, MM., MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan izin, dukungan akademik, serta sarana untuk kelancaran penelitian ini.
5. Bapak Muhamad Abdul Jalil, S.Pd, selaku Kepala Sekolah SMK Sirojul Huda 3 Kabupaten Bogor, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta menyediakan berbagai informasi yang sangat berguna dalam penyusunan proposal ini.
6. Seluruh tenaga pendidik dan staf serta siswa-siswi SMK Sirojul Huda 3 Kabupaten Bogor, yang telah memberikan dukungan serta informasi yang relevan dalam penelitian ini.
7. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi, serta dukungan baik moral maupun material yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

8. Teman-teman seperjuangan, yang senantiasa memberikan dorongan, inspirasi, serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang.

Akhir kata, semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik, khususnya dalam bidang pemasaran pendidikan, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala senantiasa melimpahkan keberkahan dan kemudahan bagi kita semua dalam menuntut ilmu dan mencapai kesuksesan. Aamiin.

Depok , 15 Juli 2025

Euis Masitoh

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR / BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Perumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	8
2.1.3 Kepuasan Peserta Didik.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Hipotesis Penelitian.....	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian	21
3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	23
3.3.1 Jenis Data	23
3.3.2 Sumber Data	23
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.4.1 Populasi.....	23
3.4.2 Sampel	24
3.5 Operasional variabel.....	24
3.5.1 Variabel Independen (Bebas).....	24
3.5.2. Variabel Dependen (Terikat)	26
3.6 Metode Pengangumpulan Data.....	31
3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data	33
3.7.1 Tahapan Pengolahan Data.....	34
3.7.2 Analisis Data dengan Statistik Deskriptif	34
3.7.3 Persamaan Regresi Linear Berganda	35
3.7.4 Uji Kualitas Data	36
3.7.5 Uji Asusmi Klasik.....	37
3.7.6 Uji Hipotesis	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Sekolah	41
4.1.1 Sejarah SMK Sirojul Huda 3 Kabupaten Bogor	41
4.1.2 Karakteristik Responden.....	45
4.1.3 Angka Penafsiran.....	48
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	52

4.1.5.2 Uji Homoskedastisitas.....	54
4.1.5.3 Uji Multikolinearitas	55
4.1.6 Uji Hipotesis	56
4.1.6.1 Uji Prsial (Uji t).....	56
4.1.6.2 Uji Simultan (Uji F)... ..	57
4.1.7 Uji Regresi Berganda.....	59
4.1.8 Koefisien Determinasi	61
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian.....	66
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Jurnal Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	22
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.3 Nilai Uji Validitas Data.....	37
Tabel 3.4 Angka Penafsiran	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	46
Tabel 4.2 Angka Penafsiran	48
Tabel 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
Tabel 4.4 Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.5 Uji Parsial (Uji t).....	56
Tabel 4.6 Anova (Uji Simultan / uji F)	58
Tabel 4.7 Uji Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR / BAGAN

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	19
Bagan 4.1 Struktur Organisasi SMK Sirojul Huda 3	44
Gambar 4.2 Lokasi SMK Sirojul Huda 3	45
Gambar 4.3 Grafik Histogram (Uji Normalitas)	53
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot (Uji Heteroskedastisitas).....	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Pengajuan Penelitian Skripsi.....	72
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	73
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....	74
Lampiran 3. Hasil Plagiasi	75
Lampiran 4. Kartu Bimbingan	76
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 6. Tabulasi Data Hasil Penelitian	81
Lampiran 7. Hasil Output SPSS Karakteristik Responden.....	83
Lampiran 8. Hasil Output SPSS Uji Validitas dan reliabilitas.....	84
Lampiran 9. Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik	87
Lampiran 10. Dokumentasi.....	90

