



**KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
MUHAMMADIYAH BATANG
(Tahun Ajaran 2014/2015)**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh :
Yulista
NIM 7101410190**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 23 Januari 2015



Dosen Pembimbing

Handwritten signature of Kusumantoro, S.Pd., M.Si.

Kusumantoro, S.Pd., M.Si.
NIP.197805052005011001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Senin

Tanggal : 9 Februari 2015

Penguji I



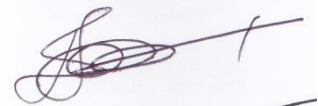
Drs. Syamsu Hadi., M.Si
NIP.19521212978031002

Penguji II



Dr. Widiyanto, MBA., M.M
NIP. 196302081998031001

Penguji III



Kusumantoro, S.Pd., M.Si.
NIP.197805052005011001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. S. Martono, M.Si.
NIP. 196603081989011001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau keseluruhan. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 23 Januari 2015



Yulista
NIM. 7101410190

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖, Allah tidak membebani seseorang melainkan (sesuai) dengan apa yang diberikan Allah kepadanya. Allah kelak akan memberikan kelapangan setelah kesempitan. Q.S Ath-Thalaq ayat 7
- ❖ Diantara pintu besar yang dapat mendatangkan kesuksesan adalah doa dari kedua orang tua kita.
- ❖ Kualitas layanan/jasa terkadang lebih sulit diukur daripada kualitas barang-barang manufaktur. (Wijaya)
- ❖ Pendidikan merupakan perlengkapan yang paling baik untuk hari tua. (Aristoteles)

PERSEMBAHAN

- ❖ Ibu dan bapak yang selalu memberikan dukungan dan doanya
- ❖ Universitas Negeri Semarang

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufiq, Hidayah serta Inayahnya, Sholawat serta Salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta pengikutnya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang**” sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di Universitas Negeri Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penyusun mendapat dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan pada penyusun untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. S. Martono, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
3. Dr. Ade Rustiana, M.Si, Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Kusumantoro, S.Pd, M.Si, Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Dosen penguji skripsi yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam menyempurnakan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan ilmunya selama ini.
7. Kepala SMK Muhammadiyah Batang yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Ibu dan Bapakku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan do,anya
9. Ketujuh Kakak-kakakku (Kak Eko, Kak Narto, Kak Cipto, Kak Titik, Kak Sri, Kak Suji, Kak Nurul), Adikku (Dek Baba) dan Kelima Ponakanku (Dek Naufan, Dek Naifa, Dek Bila, Dek Az Zahra, Dek Azka) yang selalu memberikan semangat dan do,anya.
10. Kawan-kawanku di Eksis, DPM FE, dan Kawan Seperjuangan Pendidikan Ekonomi Koperasi atas doa, dukungan dan bantuan selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi.
11. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga ALLAH SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya atas kebaikan yang telah diberikan. Penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun, pembaca dan semua pihak yang memerlukan.

Semarang, 23 Januari 2015



Penyusun

SARI

Yulista. 2015. “Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Kusumantoro, S.Pd., M.Si.

Kata kunci : Layanan Pendidikan, Persepsi siswa, dan Ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan.

Layanan pendidikan merupakan jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa atau sekolah kepada siswa. Kualitas layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dan ekpektasi siswa terhadap layanan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh selama proses pendidikan yang di tempuh di sekolah. Pemasalahan penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang.

Populasi dalam penelitian adalah seluruh siswa SMK Muhammadiyah Batang sebanyak 79 siswa dan sampel dalam penelitian adalah seluruh populasi yang berjumlah 79 siswa. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah *item-by-item gap analysis* dan *dimention-by-dimention gap analysis*.

Hasil deskripsi variabel penelitian menunjukkan variabel ekspektasi siswa dalam kategori tinggi dan variabel persepsi siswa dalam kategori memuaskan. Hasil penelitian di peroleh informasi bahwa dari lima dimensi kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) semuanya memiliki nilai negatif yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai ekspektasinya. Artinya layanan pendidikan yang diharapkan siswa belum dipenuhi oleh sekolah.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang masih rendah. SMK Muhammadiyah Batang hendaknya berupaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan dengan melibatkan siswa maupun orang tua siswa sebagai pelanggan. Adapun peningkatan kualitas yang perlu diprioritaskan yaitu pada atribut penjagaan kebersihan ruang kelas dan lingkungan sekolah, penyediaan buku perpustakaan, dan penguasaan metode penilaian hasil belajar oleh guru.

ABSTRACT

Yulista. 2015. "The Quality of Education Services in Muhammadiyah Vocational High School - Batang". A Thesis. Department of Economic Education. Faculty Of Economics. Semarang State University. Thesis Advisor: Kusumantoro, S.Pd., M.Sc.

Keywords: Education Services, perceptions of students, and expectations of students with education services.

Educational services are the services provided by the service provider or school. The quality of education services can be determined by comparing the perceptions and expectations of students with education services that actually they acquired during the educational process in the school. The problem of this research is how the quality of education services in Muhammadiyah Vocational High School-Batang. The purpose of this research is to determine the quality of education services in the Muhammadiyah Vocational High School-Batang.

The population in the study were all students of Muhammadiyah Vocational High School Batang and the sample in the research is the whole population of which consisted of 79 students. Data collection method that is used was a questionnaire method. The method of analysis data used were item-by-item gap analysis and dimation by dimation gap analysis.

The results of a description of research variable showed that variable of students expectations in the high category and the variable of students perceptions in a satisfactory category. The results of the research obtained information that of five dimensions of services quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) all of which have a negative value that is perceptions value lower than the value of expectations. It means education services that students expected have not been fulfilled by the school.

Based on the results of the research concluded that in general the quality of education services in the Muhammadiyah Vocational High School Batang still low. Muhammadiyah Vocational High School Batang should be trying to improve the quality of education services by involving students and parents of students as customers. The increasing the quality that should be prioritized is the attribute of guard of classroom cleanliness and the school environment, the provision of a library books, and mastery of methods of learning outcomes assessment by teachers.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	vi
SARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	10
2.1.1 Pengertian Kualitas	10
2.1.2 Pengertian Kualitas Layanan	12

2.1.3	Dimensi Kualitas Layanan.....	15
2.1.4	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	18
2.1.5	Kualitas Layanan dibidang Pendidikan	19
2.1.6	Mengukur Kualitas Layanan Pendidikan.....	44
2.2	Persepsi	49
2.2.1	Pengertian Persepsi	49
2.2.2	Faktor- faktor yang Mempengaruhi Persepsi	50
2.2.3	Persepsi terhadap Layanan Pendidikan	52
2.3	Harapan/Ekspektasi.....	54
2.4	Penelitian Terdahulu	60
2.5	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pertanyaan Penelitian.....	60
2.5.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	60
2.5.2	Pertanyaan Penelitian	64
BAB III METODE PENELITIAN		65
3.1	Jenis dan Desain Penelitian.....	65
3.2	Populasi dan Sampel	65
3.2.1	Populasi	65
3.2.2	Sampel	66
3.3	Variabel Penelitian	66
3.4	Metode Pengumpulan Data	66
3.5	Uji Instrumen	66
3.5.1	Uji Validitas.....	67
3.5.2	Uji Reliabilitas	70

3.6 Metode Analisis data.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Hasil Penelitian	74
4.1.1 Gambaran Umum Sekolah.....	74
4.1.2 Analisis Data.....	74
4.2 Pembahasan	82
4.2.1 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	82
4.2.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	87
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Simpulan	88
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Seluruh Siswa Muhammadiyah Batang Tahun Ajaran 2014/2015.....	6
Tabel 2.1 Komponen, Sub- Komponen dan Indikator SNP SMK	31
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Siswa Muhammadiyah Batang	65
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi Siswa terhadap Layanan Pendidikan	67
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Siswa terhadap Layanan Pendidikan	69
Tabel 3.4 Hasil Uji Statistik Reliabilitas.....	70
Tabel 4.1 Atribut dan Dimensi Layanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang.....	75
Tabel 4.2 Hasil Analisis Metode <i>Dimension-By-Dimension</i> Gap Analysis.....	76
Tabel 4.3 Hasil Analisis Metode <i>Item-By-Item</i> Gap Analisis	78
Tabel 4.4 Data Ekspektasi Siswa dan Persepsi Siswa terhadap Layanan Pendidikan.....	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Konsep SERVQUAL	46
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Berfikir	64
Gambar 4.1 Gap Ekspektasi dan Persepsi per Dimensi	77
Gambar 4.2 Gap Ekspektasi dan Persepsi per Atribut Layanan	79
Gambar 4.3 Diagram Klasifikasi Kepentingan dalam Konsep Servqual	81

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 KISI-KISI INSTRUMEN UJI COBA PENELITIAN.....	92
Lampiran 2 UJI COBA ANGKET PENELITIAN.....	95
Lampiran 3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	100
Lampiran 4 TABEL TABULASI DATA HASIL ANALISIS VALIDITAS ..	104
Lampiran 5 KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN.....	106
Lampiran 6 ANGKET PENELITIAN	109
Lampiran 7 TABULASI DATA PENELITIAN	114
Lampiran 8 TABULASI DATA PER DIMENSI	120
Lampiran 9 HASIL ANALISIS GAP 5 SERVQUAL.....	124
Lampiran 10 DAFTAR NAMA RESPONDEN PENELITIAN	125
Lampiran 11 SURAT IJIN PENELITIAN.....	128
Lampiran 13 SURAT BUKTI TELAH PENELITIAN	129

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan memiliki peranan penting dalam proses pembangunan suatu bangsa karena sasaran pendidikan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sejarah pendidikan Indonesia telah membuktikan bahwa kemajuan pendidikan menjadi salah satu penentu keberhasilan pembangunan nasional. Indonesia baik dari segi ekonomi, politik, sosial, budaya, lingkungan maupun teknologi. Pengalaman tersebut mendorong pemerintah Indonesia untuk terus berupaya melaksanakan Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional secara efektif untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan. Tujuan dari peningkatan kualitas sumber daya manusia ini yaitu untuk mencetak generasi muda bangsa Indonesia yang mampu menjaga kelanjutan pembangunan nasional di segala bidang menuju tercapainya masyarakat yang adil dan sejahtera di masa mendatang. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut Indonesia mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu dan Peningkatan Mutu Pendidikan sebagai langkah untuk menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Kita menyakini bahwa kekayaan terbesar suatu bangsa terletak pada kualitas pendidikan rakyatnya. Karena itu, seperti ditegaskan pembukaan UUD 1945, salah satu tugas nasional kita adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Artinya, seluruh rakyat Indonesia tanpa terkecuali harus dipastikan bisa mengakses

pendidikan sebaik-baiknya. Saat ini masih ada 9 juta rakyat Indonesia yang masih buta huruf. Belum lagi, pada tahun 2013, lebih dari 1,1 juta anak memilih berhenti belajar di sekolah. Artinya, setiap menit ada 4 anak putus sekolah di Indonesia. Angka partisipasi sekolah di Indonesia juga masih terbilang rendah. Kita tahu, angka partisipasi kasar (APK) tingkat SMP baru 70%. Sedangkan APK untuk tingkat SMU baru berkisar 60%. Mengacu ke data Kemendiknas yaitu dari 3,7 juta lulusan SMP, yang melanjutkan ke SMA/SMK hanya sekitar 2,2 juta. Artinya, ada 1,5 juta lulusan SMP yang terlempar di jalan. Kondisi lebih parah mungkin terjadi di daerah tertentu. Di Sulawesi Selatan, misalnya, APK tingkat SMA dan sekolah baru berkisar 53 persen. Ini berarti, dari dua anak berusia 16-18 tahun, ada satu anak yang tidak bersekolah.

(<http://www.berdikarionline.com/editorial/20120714/angka-partisipasi-sekolah.html#ixzz3FyOKaYXC> di akses tanggal 1 oktober 2014).

Sementara itu, era global sudah menjadi suatu kenyataan dengan segala konsekuensinya. Memasuki era global tanpa bekal yang memadai sama saja terjun ke pusaran arus tanpa kepandaian berenang, padahal sekali masuk di dalam pusaran tersebut hampir tidak ada kesempatan untuk menarik diri. Untuk negeri kita, salah satu bekal yang harus dimiliki adalah pendidikan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu keniscayaan (Sumarno, 2002).

Sistem jaminan mutu (*Quality assurance*) ialah sistem tentang pencapaian suatu tingkat kualitas tertentu berdasarkan prosedur-prosedur. Tujuannya ialah mencapai suatu tingkat kualitas tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun *quality assurance* yang diterapkan di sekolah menengah yaitu kegiatan penjaminan mutu yang mencakup aspek pendidikan, seperti mutu siswa, kurikulum, proses belajar-mengajar, penilaian hasil belajar, pengembangan bahan media ajar dan sebagainya (Basuki, 2004).

Sekolah merupakan salah usaha yang menawarkan jasa pendidikan salah satunya yaitu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Sekolah menengah kejuruan merupakan sekolah-sekolah yang program pendidikannya mengarah kepada pemberian bekal kecakapan atau keterampilan khusus agar lulusan siap dalam memasuki dunia kerja. Departemen Pendidikan Nasional saat ini benar-benar serius untuk menempatkan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) pada posisi 70% berbanding 30% untuk SMA. Arah ke sana bukan hanya legal formal, tapi bisa dilihat dari usaha memasarkan SMK agar diminati lulusan SLTP dilakukan secara gencar di berbagai media. Depdiknas juga mencanangkan adanya provinsi Vokasi dan Jawa Tengah menjadi yang pertama dalam program ini.

Program dan kegiatan pembangunan pendidikan kejuruan diorientasikan pada tujuan strategis pembangunan pendidikan menengah kejuruan yang mengacu pada Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, yaitu “tersedianya dan terjangkaunya layanan pendidikan menengah kejuruan yang bermutu, relevan, dan berkesetaraan di semua provinsi, kabupaten, dan kota”. selain itu, dalam Garis-garis Besar Program Pembinaan SMK Tahun 2012 yang disusun oleh Direktorat Pembinaan SMK Dirjen Pendidikan Menengah Tahun 2012 disebutkan bahwa prioritas pemerintah dalam pembangunan bidang pendidikan pada tahun 2009-2014 adalah “Peningkatan

akses pendidikan yang berkualitas, terjangkau, relevan, dan efisien menuju terangkatnya kesejahteraan hidup rakyat, kemandirian, keluhuran budi pekerti, dan karakter bangsa yang kuat. Pembangunan bidang pendidikan diarahkan demi tercapainya pertumbuhan ekonomi yang didukung keselarasan antara ketersediaan tenaga terdidik dengan kemampuan: menciptakan lapangan kerja atau kewirausahaan, dan menjawab tantangan kebutuhan tenaga kerja". Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa salah satu prioritas pemerintah yaitu untuk meningkatkan akses pendidikan yang berkualitas.

Meningkatnya mutu pendidikan nasional sebagai suatu keharusan bagi terlaksananya fungsi konstitusional sistem pendidikan nasional dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Namun, usaha meningkatkan mutu pendidikan merupakan tugas yang tidak mudah karena dipengaruhi oleh banyak faktor, untuk itu perlu diupayakan berbagai cara agar mutu pendidikan kita khususnya di tingkat kejuruan semakin meningkat. Berbagai faktor memang disadari dapat mempengaruhi pembentukan mutu tersebut, misalnya input instrumental, proses belajar mengajar, sarana prasarana, rasio guru murid, perpustakaan yang memadai dan sebagainya. Salah satu upaya yang dapat dijalankan adalah memperhatikan sekolah itu sendiri sebagai suatu sistem kelembagaan. Upaya peningkatan mutu lulusan dapat diupayakan dengan melihat dan meningkatkan sistem pengelolaan efektifitas sekolah yang bersangkutan. Asumsinya pengelolaan sekolah yang efektif akan mempengaruhi pencapaian mutu pendidikan di sekolah yang bersangkutan. Sistem pengelolaan sekolah yang efisien dan efektif bertendensi kepada mutu pendidikan yang baik dan begitu pula sebaliknya.

Strategi pembangunan pendidikan menengah kejuruan secara nasional, diarahkan pada: (1) Perluasan dan pemerataan akses masyarakat terhadap pendidikan; (2) Peningkatan mutu dan relevansi pendidikan dengan kebutuhan masyarakat; dan (3) peningkatan produktivitas, efisiensi, serta akuntabilitas dalam suatu pengaturan (*good governance*) pendidikan nasional di semua tingkatan pemerintahan. Dalam strategi tersebut secara jelas bahwa salah satu yang menjadi fokus utama yaitu peningkatan mutu dan relevansi dengan kebutuhan masyarakat. Artinya bahwa mutu pendidikan tidak hanya dinilai dari standar pengelolaan pendidikan yang telah dirumuskan oleh penjamin mutu satuan pendidikan, namun juga harus dinilai dari masyarakat atau peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan. Peserta didik merupakan salah satu sumber data yang valid untuk digunakan dalam asesmen kinerja sekolah (Jaedun, 2010).

SMK Muhammadiyah Batang merupakan salah satu penyelenggara pendidikan kejuruan di Kabupaten Batang. SMK Muhammadiyah ini mendapatkan SK pendirian pada tahun 2004 di bawah naungan yayasan muhammadiyah. Sebelumnya sekolah ini merupakan sekolah umum atau SMA, namun sejak adanya kebijakan untuk mengubah proporsi SMK menjadi lebih banyak dari SMA maka sekolah ini di ubah menjadi SMK oleh yayasan pendirinya. SMK Muhammadiyah Batang yang pada awal berdiri memiliki 2 bidang studi yaitu pemasaran (waktu itu penjualan) dan akuntansi. Namun dengan berjalannya waktu, prodi pemasaran sudah tidak diminati lagi oleh pendaftar, sehingga tersisa satu bidang studi yaitu akuntansi, baru 3 tahun terakhir sekolah ini menambah satu bidang studi baru yaitu teknik sepeda motor.

Penambahan bidang studi baru pada SMK Muhammadiyah Batang ternyata tidak bisa meningkatkan animo pendaftar secara signifikan. Hal ini bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Siswa SMK Muhammadiyah Batang
Tahun Ajaran 2014/2015

Kompetensi Keahlian	Tahun Angkatan			Jumlah
	2012	2013	2014	
Akuntansi	17	12	6	35
Teknik Kendaraan Ringan	21	11	12	44
	38	23	18	79
Jumlah				79

Sumber : SMK Muhammadiyah Batang, 2014

Dari tabel di atas kita bisa melihat bahwa jumlah siswa selalu menurun pada tiap tahunnya yaitu angkatan tahun 2012 sejumlah 38 siswa, angkatan 2013 sejumlah 23 siswa dan angkatan tahun 2014 sejumlah 18 siswa, jika ini terus di biarkan bukan tidak mungkin dalam beberapa tahun mendatang SMK Muhammadiyah ini tidak akan ada lagi peminatnya. Jika dibandingkan dengan beberapa sekolah kejuruan yang lain, SMK Muhammadiyah dapat disebut sebagai sekolah yang mempunyai daya saing rendah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada kepala sekolah dan guru diperoleh informasi bahwa rendahnya peminatan dari masyarakat dikarenakan pembiayaan pendidikan yang dimiliki oleh yayasan yang terbatas sehingga upaya untuk peningkatan mutu pendidikan menjadi tidak maksimal. Selain itu adanya sekolah lain yang lebih baik, sehingga SMK Muhammadiyah ini menjadi pilihan

terakhir setelah tidak diterima pendaftarannya di sekolah lain. Dengan demikian input yang diperoleh oleh sekolah merupakan siswa dengan tingkat intelegensi yang rendah yang kemudian mengakibatkan pengembangan potensi siswa tidak dapat maksimal, sehingga timbul kesan dimasyarakat bahwa lulusan SMK Muhammadiyah ini memiliki kualitas rendah. Di sisi lain, setelah peneliti mewancarai beberapa siswa diperoleh informasi bahwa menurut mereka kualitas layanan yang diberikan oleh pihak sekolah belum baik, terutama yang berkaitan dengan sarana prasarana. Untuk itu perlu adanya upaya peningkatan mutu pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang secara tepat dan efektif. Dengan demikian maka perlu di lakukan penelitian lebih mendalam pada bagian manakah yang perlu ditingkatkan.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah, pada penelitian ini akan dikaji tentang bagaimana kualitas layanan pendidikan SMK Muhammadiyah Batang dilihat dari persepsi siswa dan ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan yang diukur dengan menggunakan analisis Servqual (*Service Quality*). Dalam analisis Servqual (*Service Quality*) ini ada 5 atribut utama yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu (1) *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan, (2) *Responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat, (3) *Tangibilities* yaitu penampakan fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, pegawai, dan materi untuk berkomunikasi, (4) *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan perusahaan dan karyawan untuk membangkitkan *trust* dan

confidence, dan (5) *Emphaty* yaitu kepedulian, perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Penelitian ini akan mengambil seluruh siswa sebagai responden karena jumlahnya kurang dari 100. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil judul “Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimanakah kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang”.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi di bidang pendidikan serta dapat menjadi referensi dalam pengembangan penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi guru

Memberikan informasi dan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas layanan dalam pembelajaran.

b. Manfaat Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang tingkat kualitas layanan pendidikan sekolah sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan sekolah.

c. Manfaat Bagi Pemerintah Daerah dan Dinas Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait peningkatan mutu pendidikan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

2.1.1 Pengertian Kualitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.

Wijaya (2011:11) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan dan konsumen. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2008:152) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan.

Tjiptono dalam bukunya *Total Quality Manajemen* (1998:3) mencoba merangkum beberapa definisi kualitas yang diberikan oleh beberapa ahli. Dari beberapa definisi yang ada Tjiptono kemudian menyimpulkan beberapa elemen kesamaan dari definisi-definisi tersebut, yaitu: 1) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, 2) kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses

dan lingkungan; 3) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin di anggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Dari beberapa pengertian kualitas di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah gabungan karakteristik produk dan jasa yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Secara operasional, produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan. Produk harus memenuhi kualitas tertentu karena produk dibuat untuk memenuhi selera konsumen atau memuaskan pemakainya.

Menurut Supriyono (dalam Wijaya, 2011:12) pada umumnya ada dua jenis kualitas yang diakui, yaitu:

a. Kualitas rancangan

Kualitas rancangan (*quality of design*) adalah fungsi berbagai spesifikasi produk. Sebagai contoh, fungsi jam tangan adalah untuk memungkinkan seseorang mengetahui jam berapa sekarang. Namun, jam tangan tertentu mungkin terbuat dari baja, harus diputar kuncinya tiap hari, menggunakan arloji dari kulit, dan direkayasa dengan penyimpangan tidak lebih dari 2 menit per bulan.

b. Kualitas kesesuaian

Kualitas kesesuaian (*quality of conformity*) adalah ukuran mengenai cara produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi. Jika produk memenuhi semua spesifikasi rancangan, produk tersebut cocok untuk digunakan.

Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal yang penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk. Banyak organisasi menggunakan berbagai strategi untuk meningkatkan pangsa pasar, salah satunya melalui strategi kualitas. Perusahaan saling berkompetisi meningkatkan kualitas produknya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan (Wijaya, 2011:1). Sekolah sebagai sebuah lembaga yang menyediakan jasa pendidikan dewasa ini juga menerapkan strategi ini untuk meningkatkan daya saing mereka.

Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

2.1.2 Pengertian Kualitas Layanan

Service atau layanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu (Kotler, 2008:66). Menurut Tjiptono (2007:59) yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada

keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa, apakah sesuai atau belum dengan ekspektasi pelanggan. Dalam buku lain Kotler (2002:83) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan menurut Lovelock (2002:5) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Menurut Lovelock ada dua dimensi dalam pengertian layanan yaitu: 1) *Service* sebagai *act* atau *performance* yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun proses itu dikaitkan dengan produk fisik, *performance* dari *service* pada dasarnya *intangible* dan tidak mengakibatkan kepemilikan faktor produksi apapun; 2) *Service* sebagai aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada para pelanggan pada waktu dan tempat tertentu sebagai hasil adanya perubahan yang didapat pelanggan.

Dari definisi-definisi tentang kualitas layanan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Gronroos (1992) mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan *problem* mereka.
- b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

- d. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usah-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2002:10) kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu: *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan

Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml. Berry dan Parasuraman (2002:21) menyebutkan bahwa kualitas kepuasan pelanggan meliputi 10 dimensi, yaitu :

- a. *Tangibles*. Keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability*. Mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the firts time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
- c. *Responsiveness*. Pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- d. *Competence*. Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/ keterampilan yang tinggi.
- e. *Access*. Meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f. *Courtesy*. Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
- g. *Communication*. Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
- h. *Credibility*. Pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.

- i. *Security*. Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
- j. *Understanding The Customer*. Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Dalam pengembangan selanjutnya kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman et.all (dalam Tjiptono, 2008:170), yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
- b. Kendala (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.

- e. Kepedulian atau Empati (*Emphaty*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

2.1.4 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2008:178) setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan, diantaranya:

- a. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik unik jasa/ layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian layanan. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan layanan bisa terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan layanan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas:

- 1) tidak terampil dalam melayani pelanggan
- 2) cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks
- 3) tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan
- 4) bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan

- b. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang

dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain: upah yang rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran terlalu tinggi, motivasi kerja karyawan rendah, dan lain-lain.

c. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai.

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Bukan saja mereka itu adalah ‘wajah’ organisasi, namun acapkali merekalah ‘cerminan jasa’ yang dipersepsikan konsumen. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan operator telepon dan satpam memberikan kesan pertama kepada calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan perusahaan penyedia jasa.

2.1.5 Kualitas Layanan di Bidang Pendidikan

Sekolah merupakan organisasi nirlaba yang menyediakan jasa pendidikan. Bentuk layanan dalam bidang pendidikan yaitu berupa jasa. Menurut Tjiptono (2008:15) jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Berdasarkan tujuannya organisasi, jasa/layanan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu: *commercial service* atau *profit service* (misalnya jasa penerbangan, persewaan mobil, biro iklan, dan hotel) dan *non-profit service* (seperti sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan, panti wreda, instansi pemerintah, perpustakaan umum, dan museum).

Pemerintah dalam menjamin kualitas layanan dibidang pendidikan diwujudkan dengan Standar Nasional Pendidikan (NSP). Dalam undang-undang

Nomor 20 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan terdapat delapan NSP yaitu:

1. Standar Isi

PP RI tahun 2005 dalam pasal 5 menjelaskan standar isi adalah mencakup lingkup materi ditingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar isi sebagaimana dimaksud memuat kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan, dan kalender pendidikan/akademik.

2. Standar Proses

Standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada suatu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Standar proses baik yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, penilaian, dan pengawasan pembelajaran di kembangkan oleh BSNP, dan ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

Secara garis besar standar proses pembelajaran tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut :

- a. Proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologi peserta didik.

- b. Dalam proses pembelajaran, pendidikan memberikan keteladanan.
- c. Setiap tahun pendidik melakukan perencanaan, pelaksanaan, penilaian dan pengawasan pembelajaran, untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.
- d. Perencanaan proses pembelajaran meliputi silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran yang memuat sekurang-kurangnya tujuan pembelajaran, materi ajar, metode, sumber belajar, dan penilaian hasil belajar.
- e. Pelaksanaan proses pelaksanaan pembelajaran harus memperhatikan jumlah maksimal peserta didik per kelas dan beban mengajar maksimal per pendidikan, rasio maksimal buku teks pembelajaran setiap peserta didik dan rasio maksimal jumlah peserta didik per pendidikan.
- f. Pelaksanaan proses pembelajaran dilakukan dengan mengembangkan budaya membaca dan menulis.
- g. Penilaian hasil pembelajaran menggunakan berbagai teknik penilaian dapat berupa tes tertulis, observasi, tes praktik, dan penugasan perorangan atau kelompok, sesuai dengan kompetensi dasar yang dikuasai.
- h. Untuk mata pelajaran selain kelompok ilmu pengetahuan dan teknologi pada jenjang pendidikan dasar dan menengah, teknik penilaian observasi secara individu sekurang-kurangnya dilaksanakan satu kali dalam semester.
- i. Pengawasan proses pembelajaran meliputi pemantauan, supervisi, evaluasi, pelaporan, dan pengambilan langkah tindak lanjut yang diperlukan

3. Standar Kompetensi Lulusan

Dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) dikemukakan bahwa. “standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup, pengetahuan dan ketrampilan“.

Secara garis besar standar kompetensi lulusan tersebut dapat di deskripsikan sebagai berikut:

- a. Standar kompetensi lulusan digunakan sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik, yang meliputi kompetensi untuk seluruh mata pelajaran, serta mencakup aspek sikap, pengetahuan, dan ketrampilan.
- b. Standar kompetensi lulusan pada jenjang pendidikan dasar bertujuan untuk meletakkan dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan pendidikan lebih lanjut.
- c. Standar kompetensi lulusan pada satuan pendidikan menengah umum bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut.
- d. Standar kompetensi lulusan pada satuan pendidikan menengah kejuruan bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan kejuruannya.
- e. Standar kompetensi lulusan pada jenjang pendidikan tinggi bertujuan untuk mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang berakhlak mulia, memiliki pengetahuan, ketrampilan, kemandirian dan sikap untuk menemukan,

mengembangkan serta menerapkan ilmu, teknologi, dan seni yang bermanfaat bagi kemanusiaan.

- f. Standar kompetensi lulusan pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan nonformal dikembangkan oleh BNSP dan ditetapkan dengan Peraturan Menteri, sedangkan standar kompetensi lulusan pendidikan tinggi ditetapkan oleh masing-masing perguruan tinggi.

4. Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Standar pendidikan dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.

a. Standar sebagai pendidik.

- 1) Pendidik memiliki, kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen jasmani dan rohani dan memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.
- 2) Kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah meliputi, kompetensi pedagogik, kepribadian, kompetensi profesional dan kompetensi sosial.
- 3) Pendidik yang tidak memiliki ijazah atau sertifikat keahlian tetapi memiliki keahlian khusus yang diakui dan diperlukan dapat diangkat kembali menjadi pendidik setelah melewati uji kelayakan dan kesetaraan.
- 4) Pendidik di SMA/SMK memenuhi syarat :
 - a) Kualifikasi akademik pendidikan minimum D-IV atau S1.

b) Latar belakang pendidikan tinggi dengan program pendidikan yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan di SMA/SMK

b. Tenaga kependidikan :

SMK/SMA atau bentuk lain yang sederajat sekurang-kurangnya terdiri atas kepala sekolah/madrasah, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, dan tenaga kebersihan sekolah/madrasah.

5. Standar Sarana dan Prasarana

Dalam menyelenggarakan pendidikan tidak akan dapat berhasil tanpa dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam dunia pendidikan. Adapun sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar nasional pendidikan meliputi :

- a. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi , peralatan pendidikan, media , buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.
- b. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas , ruang pimpinan, satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, raung perpustakaan, ratorium, tempat ibadah.
- c. Standar keragaman jenis peralatan laboratorium, ilmu pengetahuan alam (IPA), laboratorium bahasa, komputer dan peralatan pembelajaran lain pada satuan pendidikan dinyatakan dalam daftar yang berisi jenis minimal peralatan yang harus tersedia.

- d. Standar jumlah peralatan di atas, dinyatakan dalam rasio minimal jumlah peralatan per peserta didik.
- e. Standar buku perpustakaan dinyatakan dalam jumlah judul dan jenis buku di perpustakaan satuan pendidikan.
- f. Standar buku teks pelajaran di perpustakaan dinyatakan dalam rasio minimal jumlah buku teks pelajaran untuk masing-masing pelajaran di perpustakaan satuan pendidikan untuk setiap peserta didik.
- g. Standar sumber belajar lainnya, dan kegrafikan buku teks pelajaran dinilai oleh BSNP dan ditetapkan dengan peraturan Menteri.
- h. Standar sumber-sumber lainnya dinyatakan dalam rasio jumlah sumber belajar terhadap peserta didik sesuai dengan jenis sumber belajar dan karakteristik satuan pendidikan.
- i. Standar rasio luas kelas dan luas bangunan per peserta didik dirumuskan oleh BNSP dan ditetapkan dengan peraturan Menteri.
- j. Pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan menjadi tanggung jawab satuan pendidikan yang bersangkutan, serta dilakukan secara berkala dan berkesinambungan dengan memperhatikan masa pakai yang ditetapkan dengan peraturan menteri.

6. Standar Pengelolaan

Standar pengelolaan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi

dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Garis besar standar pengelola yang perlu dipahami dan dimaknai adalah sebagai berikut:

- a. Pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah menerapkan manajemen berbasis sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan dan akuntabilitas.
- b. Pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi menerapkan otonomi perguruan tinggi yang dalam batas-batas kegunaan dan diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku memberikan kebebasan dan mendorong kemandirian, dan area fungsional pengelola lainnya yang diatur masing-masing perguruan tinggi.
- c. Setiap pendidikan harus memiliki pedoman yang mengatur tentang:
 - 1) Kurikulum tiap satuan pendidikan dan silabus
 - 2) Kalender pendidikan/akademik, yang menunjukkan seluruh kategori aktivitas satuan pendidikan selama satu tahun, dan dirinci secara semesteran, bulanan, dan mingguan.
 - 3) Struktur organisasi satuan pendidikan.
 - 4) Pembagian tugas diantara pendidik.
 - 5) Pembagian tugas di antara tenaga kependidikan.
 - 6) Peraturan akademik.
 - 7) Tata tertib satuan pendidikan yang minimal meliputi tata tertib pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik serta penggunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana.

- 8) Kode etik hubungan antara sesama warga di dalam lingkungan satuan pendidikan dan hubungan antara warga satuan pendidikan dengan masyarakat.
 - 9) Biaya operasional satuan pendidikan.
- d. Setiap satuan pendidikan dikelola atas dasar rencana kerja tahunan yang merupakan penjabaraan rinci dari rencana kerja jangka menengah satuan pendidikan yang meliputi 4 tahun.
 - e. Untuk jenjang pendidikan dasar dan menengah, rencana kerja tahunan harus disetujui rapat dewan pendidik setelah memperhatikan pertimbangan dari komite sekolah. Sedangkan untuk pendidikan tinggi harus disetujui oleh lembaga berwenang sebagai mana diatur oleh masing-masing perguruan tinggi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - f. Pengelolaan satuan pendidikan dilaksanakan secara mandiri, efisien, efektif dan akuntabel.
 - g. Pengawasan satuan pendidikan oleh pimpinan satuan pendidikan dan komite sekolah atau bentuk lain dari perwakilan pihak-pihak yang berkepentingan secara teratur dan berkesinambungan untuk menilai efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas satuan pendidikan.
 - h. Supervisi yang meliputi supervisi manajerial dan akademik dilakukan secara teratur dan berkesinambungan oleh pengawas atau penilik satuan pendidikan dan kepala satuan pendidikan.
 - i. Pelaporan hasil pengawasan dilakukan oleh pendidik, tenaga kependidikan, pimpinan satuan pendidikan, dan pengawas atau penilik satuan pendidikan.

- j. Setiap pihak yang menerima laporan pengawasan wajib menindak lanjuti laporan tersebut untuk meningkatkan mutu satuan pendidikan termasuk memberikan sanksi atas pelanggaran yang ditemukannya.

7. Standar Pembiayaan

Standar pembiayaan adalah standar mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun. Biaya operasional satuan pendidikan adalah bagian dari dana pendidikan yang diperlukan untuk membiayai kegiatan operasi satuan pendidikan agar dapat berlangsungnya kegiatan operasi satuan pendidikan agar dapat berlangsungnya kegiatan pendidikan yang sesuai standar pendidikan secara teratur dan berkelanjutan.

Dalam garis besarnya standar pembiayaan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Biaya pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal.
- b. Biaya investasi biaya pembelian sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, dan modal kerja tetap.
- c. Biaya personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk biaya mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.
- d. Biaya operasi, satuan pendidikan meliputi (1). Gaji pendidikan dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji;(2). Bahan atau peralatan habis pakai.(3). Biaya operasi pendidikan tak langsung berupa daya air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan sebagainya.

- e. Standar biaya operasi satuan pendidikan ditetapkan dengan peraturan Menteri berdasarkan usulan BNSP.

8. Standar Penilaian

Standar penilaian pendidikan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

Garis besar yang perlu diketahui tentang standar penilaian adalah sebagai berikut:

- a. Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah terdiri atas (1). Penilaian hasil belajar oleh pendidik (2). Penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan, dan (3). Penilaian hasil belajar oleh pemerintah.
- b. Penilaian hasil belajar oleh pendidikan dilakukan secara berkesinambungan untuk memantau proses, kemajuan dan perbaikan hasil dalam bentuk ulangan harian, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester, dan ulangan kenaikan kelas.
- c. Penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan bertujuan menilai pencapaian standar kompetensi lulusan untuk semua mata pelajaran.
- d. Ujian nasional dilakukan secara objektif, berkeadilan dan akuntabel, serta diadakan sekurang-kurangnya satu kali dan sebanyak-banyaknya dua kali dalam satu tahun pelajaran.
- e. Hasil ujian nasional dijadikan sebagai salah satu pertimbangan untuk : (1) pemetaan mutu program dan satuan pendidikan; (2) dasar seleksi masuk jenjang program dan satuan pendidikan; (3) penentuan kelulusan peserta didik; (4) pembinaan dan pemberian bantuan kepada satuan pendidikan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan.

- f. Setiap peserta didik wajib mengikuti satu kali ujian nasional tanpa dipungut biaya, dan berhak mengikutinya sepanjang belum dinyatakan lulus dari satuan pendidikan.
- g. Peserta didik dinyatakan lulus dari satuan pendidikan pada pendidikan dasar dan menengah setelah: (1) menyelesaikan seluruh program pembelajaran (2) memperoleh nilai minimal baik pada penilaian akhir untuk seluruh kelompok mata pelajaran.

Delapan SNP di atas memiliki keterkaitan satu sama lain dan sebagian standar menjadi prasyarat bagi pemenuhan standar yang lainnya. Dalam kerangka sistem, komponen input sistem pemenuhan SNP adalah Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK), Standar Pengelolaan, Standar Sarana dan Prasarana (Sarpras), dan Standar Pembiayaan. Bagian yang termasuk pada komponen proses adalah Standar Isi, Standar Proses, dan Standar Evaluasi, sedangkan bagian yang termasuk pada komponen output adalah Standar Kompetensi Lulusan (SKL).

Untuk lebih jelasnya standar nasional pendidikan yang harus untuk dipenuhi oleh sekolah dalam menjamin mutu layanan pendidikan disekolah adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Komponen, Sub-Komponen Dan Indikator
Pemenuhan Standar Nasional Pendidikan (SNP) Pada Jenjang SMK/MAK

1. Standar Isi

No	Komponen	Sub Komponen	Indikator Esensial
1	Kerangka dasar, dan struktur kurikulum	1.1. Pengembangan kurikulum	1.1.1 Sekolah melaksanakan pengembangan kurikulum dengan melibatkan unsur guru, konselor, kepala sekolah, komite sekolah, dan nara sumber, dan pihak-pihak lain yang terkait.
			1.1.2 Sekolah, mengembangkan kurikulum berdasarkan acuan dan prinsip-prinsip pengembangan kurikulum dalam Standar Isi.
		1.2 Struktur kurikulum	1.2.1 Kurikulum sekolah mencakup kelima kelompok mata pelajaran dengan karakteristiknya masing-masing sesuai dengan Standar Isi.
		1.3. Beban belajar	1.3.1. Sekolah menerapkan beban belajar sesuai dengan Standar Isi
		1.4. Muatan Lokal	1.4.1 Kurikulum sekolah dibuat dengan mempertimbangkan karakter daerah, kebutuhan sosial masyarakat, kondisi budaya, dan usia peserta didik.
2.	Pengembangan diri peserta didik	2.1 Layanan bimbingan dan konseling	2.1.1 Sekolah melakukan kegiatan pelayanan konseling yang diperuntukkan bagi semua peserta didik yang berkenaan dengan masalah diri pribadi dan kehidupan sosial, belajar, dan pengembangan karier peserta didik.
			2.1.2 Sekolah melaksanakan

			kegiatan BK secara terprogram, yang meliputi: perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut.
		2.2 Kegiatan ekstra kurikuler	2.2.1 Sekolah melaksanakan kegiatan ekstra kurikuler secara terprogram, yang meliputi: perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut.
			2.2.2 Sekolah melaksanakan kegiatan ekstra kurikuler bagi semua siswa sesuai dengan minat dan bakat dan kondisi sekolah

2. Standar Proses

No	Komponen	Sub Komponen	Indikator Esensial
1.	Perencanaan	1.1. Kualitas silabus	1.1.1 Kegiatan untuk merencanakan pembelajaran 1.1.2 Kepemilikan silabus 1.1.3 Komponen silabus 1.1.4 Keterkaitan antar komponen dalam silabus
		1.2 Kualitas RPP	1.2.1 Kepemilikan RPP 1.2.2 Komponen RPP 1.2.3 Keterkaitan antar komponen RPP 1.2.4 Keterkaitan RPP dengan silabus 1.2.5 Kelayakan kegiatan pembelajaran
		1.3 Sumber Belajar	1.3.1 Ketersediaan buku teks, buku panduan, sumber belajar lain 1.3.2 Pemanfaatan buku teks, buku panduan, sumber belajar lain
2.	Pelaksanaan Pembelajaran	2.1 Kualitas Pengelolaan kelas	2.1.1 Pengelolaan kelas
		2.2 Pelaksanaan Pembelajaran	2.2.1 Kesesuaian pelaksanaan pembelajaran dengan RPP

			<p>untuk pendahuluan</p> <p>2.2.2 Kesesuaian pelaksanaan pembelajaran dengan RPP untuk inti</p> <p>2.2.3 Kesesuaian pelaksanaan pembelajaran dengan RPP untuk penutup</p>
3	Pemantauan, Pengawasan, dan Evaluasi	3.1 Pelaksanaan Pemantauan, Pengawasan, dan Evaluasi	<p>3.1.1 Pelaksanaan Pemantauan, Pengawasan, dan Evaluasi (persiapan, proses, penilaian)</p> <p>3.1.2 Tindak Lanjut</p>

3. Standar Kompetensi Lulusan

No	Komponen	Sub Komponen	Indikator Esensial
1	Cerdas, berpengetahuan, berkepribadian, berakhlak mulia, serta siap hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut	1.1 Percaya diri dan bertanggung	1.1.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar untuk menumbuhkan dan mengembangkan sikap percaya diri dan bertanggung jawab
		1.2 Biasa berbagai sumber belajar	1.2.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar melalui program pembiasaan untuk mencari informasi/ pengetahuan lebih lanjut dari berbagai sumber belajar
		1.3 Berprestasi	1.3.1 Sekolah memiliki prestasi yang ditunjukkan dengan tingkat kelulusan dan rata-rata nilai US/UN yang tinggi
		1.4 Produktif dan bertanggung jawab	1.4.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar untuk mengenal pemanfaatan lingkungan secara produktif dan bertanggung jawab
		1.5 Biasa hidup bersih, sehat,	1.5.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar yang

		bugar, aman, dan sportif	menunjukkan kebiasaan hidup bersih, sehat, bugar dan aman
		1.6 Siap melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih	1.6.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar agar mampu menguasai pengetahuan untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi
		1.7 Berkomunikasi secara efektif dan santun	1.7.1 Siswa memperoleh pengalaman dalam berkomunikasi baik lisan maupun tulisan secara efektif dan santun
2	Beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa serta berakhlak mulia	2.1 Melaksanakan ajaran agama	2.1.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar untuk melaksanakan ajaran agama dan akhlak mulia
		2.2 Berakhlak mulia	2.2.1 Siswa memiliki pengetahuan, sikap, dan perilaku yang baik setelah belajar akhlak mulia sesuai ajaran agama yang dianutnya
3	Memiliki rasa kebangsaan dan cinta tanah air	3.1. Menghargai keberagaman	3.1.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar untuk menghargai keberagaman agama, bangsa, suku, ras, dan golongan sosial ekonomi.
		3.2. Menegakkan aturan	3.2.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar untuk berpartisipasi dalam penegakan aturan-aturan sosial.
		3.3. Bekerjasama dan tolong-menolong	3.3.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar bekerjasama dalam kelompok, tolong-menolong dan menjaga diri sendiri dalam lingkungan keluarga dan teman sebaya (hanya untuk SD).
		3.4. Berpartisipasi siswa dalam kehidupan	3.4.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar yang dapat melibatkan partisipasi siswa

		bermasyarakat	dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara secara demokratis dalam wadah NKRI.
		3.5. Cinta dan bangga terhadap bangsa, negara dan tanah air Indonesia	3.5.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar yang dapat menunjukkan kecintaan dan kebanggaan terhadap bangsa, negara dan tanah air Indonesia.
4	Berfikir logis dan analisis	4.1 Belajar iptek secara efektif	4.1.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar iptek secara efektif.
		4.2 Mengenali dan menganalisis gejala alam dan social	4.2.1 Siswa memperoleh pengalaman belajar untuk mengenali dan menganalisis gejala alam dan sosial.
5	Memiliki rasa seni dan memahami budaya	5.1 Mengekspresikan seni dan budaya	5.1.1 Siswa memperoleh pengalaman mengekspresikan diri melalui kegiatan seni dan budaya.
6	Sehat jasmani dan rohani serta sportif	6.1 Bugaran jasmani serta hidup sehat	6.1.1 Mengembangkan dan memelihara kebugaran jasmani serta pola hidup sehat
		6.2 Menjaga tubuh serta lingkungan	6.2.2 Siswa memahami perawatan tubuh serta lingkungan, mengenal berbagai penyakit dan cara pencegahannya serta menjauhi narkoba

4. Standar Kompetensi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (PTK)

No	Komponen	Sub Komponen	Indikator Esensial
1	Guru	1.1 Kualifikasi guru	1.1.1 Guru mempunyai kualifikasi minimal
			1.1.2. Jumlah guru memenuhi persyaratan minimal
		1.2 Kompetensi guru	1.2.1 Guru mempunyai kompetensi yang dipersyaratkan

No	Komponen	Sub Komponen	Indikator Esensial
2	Tenaga kependidikan	2.1 Kualifikasi tenaga kependidikan	2.1.1 Kepala sekolah mempunyai kualifikasi pendidikan minimal
			2.1.2 Tenaga administrasi mempunyai kualifikasi pendidikan minimal
			2.1.3 Tenaga perpustakaan mempunyai kualifikasi pendidikan minimal
			2.1.4 Sekolah mempunyai penjaga sekolah
		2.2 Kompetensi tenaga kependidikan	2.2.1 Kepala sekolah mempunyai kompetensi yang dipersyaratkan
			2.2.2 Tenaga perpustakaan mempunyai kompetensi yang dipersyaratkan

5. Standar Sarana Prasarana

No	Komponen	Sub Komponen	Indikator Esensial
1	Lahan	1.1 Luas lahan m ² /Siswa, Jumlah Rombongan belajar, Siswa, Guru	1.1.1 Luas lahan sekolah sesuai dengan SNP
2	Ruang Kelas	2.1 Perabot yang dimiliki ruang kelas	2.1.1 Perabot yang dimiliki ruang kelas sesuai dengan SNP
3	Kondisi ruang kelas	3.1 Kelayakan/kenyamanan ruang kelas untuk belajar	3.1.1 Kelayakan/kenyamanan ruang kelas untuk belajar
4	Ruang Perpustakaan	4.1 Buku perpustakaan	4.1.1 Buku perpustakaan sesuai dengan standar yang berlaku
5	Perabotan perpustakaan	5.1 Ketersediaan peralatan multimedia	5.1.1 Ketersediaan peralatan multimedia di ruang perpustakaan
6	Kondisi ruang perpustakaan	6.1 Kelayakan/kenyamanan ruang perpustakaan untuk belajar	6.1.1 Kelayakan/kenyamanan ruang perpustakaan untuk belajar
7	Laboratorium/Bengkel	7.1 Peralatan pendidikan di laboratorium IPA	7.1.1 Peralatan pendidikan di laboratorium IPA lengkap
		7.2 Peralatan pendidikan di laboratorium Fisika	7.2.1 Peralatan pendidikan di laboratorium Fisika lengkap

No	Komponen	Sub Komponen	Indikator Esensial
		7.3 Peralatan pendidikan di laboratorium Kimia	7.3.1 Peralatan pendidikan di laboratorium kimia lengkap
		7.4 Peralatan pendidikan di laboratorium Biologi	7.4.1 Peralatan pendidikan di laboratorium biologi lengkap
		7.5 Peralatan pendidikan di laboratorium Bahasa	7.5.1 Peralatan pendidikan di laboratorium bahas lengkap
		7.6 Peralatan pendidikan di laboratorium IPS	7.6.1 Peralatan pendidikan di laboratorium IPS lengkap
		7.7 Peralatan pendidikan di laboratorium TIK	7.7.1 Peralatan pendidikan di laboratorium TIK lengkap
		7.8 Peralatan kerja di ruang bengkel	7.8.1 Peralatan kerja di ruang bengkel lengkap
8	Ruang Kerja Pimpinan	8.1 Kelayakan/kenyamanan ruang kerja pimpinan	8.1.1 Kelayakan ruang kerja pimpinan
		8.2 Kelengkapan sarana ruang kerja pimpinan	8.1.2 Kelengkapan sarana ruang kerja pimpinan
9	Ruang Kerja Guru	9.1 Kelayakan/kenyamanan ruang kerja guru	9.1.1 Kelayakan ruang kerja guru
		9.2 Kelengkapan sarana kerja guru	9.2.1 Kelengkapan saran ruang kerja guru
10	Tempat Ibadah	10.1 Kelayakan/kenyamanaan ruang ibadah	10.1.1 Kelayakan/kenyamanan ruang ibadah
		10.2 Kelengkapan sarana ruang ibadah	10.2.1 Kelengkapan sarana ruang ibadah
11	Ruang Jamban	11.1 Kelayakan/kenyamanaan jamban	11.1.1 Kelayakan/kenyamanan ruang jamban
		11.2 Kelengkapan sarana jamban	11.2.1 Kelengkapan sarana jamban
12	Ruang UKS	12.1 Kelayakan/kenyamanaan ruang UKS	12.1.1 Kelayakan/kenyamanan ruang UKS
		12.2 Kelengkapan sarana ruang UKS	12.2.1 Kelengkapan sarana ruang UKS
13	Ruang Konseling	13.1 Kelayakan/kenyamanaan ruang konseling	13.1.1 Kelayakan/kenyamanan ruang konseling
		13.2 Kelengkapan sarana konseling	13.2.1 Kelengkapan sarana ruang konseling
14	Tempat bermain/OR	13.3 Kelayakan/kenyamanaan tempat bermain/OR	14.1.1 Kelayakan/kenyamanan tempat bermain/OR
		14.2 Kelengkapan sarana tempat bermain/OR	14.2.1 Kelengkapan sarana tempat bermain/OR

No	Komponen	Sub Komponen	Indikator Esensial
15	Ruang Sirkulasi	15.1 Kelayakan/kenyamanan ruang sirkulasi	15.1.1 Kelayakan/kenyamanan ruang sirkulasi
		15.2 Kelengkapan sarana ruang sirkulasi/penghubung antar bangunan	15.2.1 Kelengkapan sarana ruang sirkulasi
16	Pencemaran	16.1 Pencemaran lingkungan	16.1.1 Pencemaran lingkungan
		16.2 Kelengkapan sarana drainase, pembuangan limbah, perindang	16.2.1 Kelengkapan sarana drainase, pembuangan limbah, pepohonan (perindang)

6. Standar Pengelolaan

No	Komponen	Sub Komponen	Indikator Esensial
1	Perencanaan Program	1.1 Sosialisasi visi, misi dan tujuan sekolah	1.1.1 Sosialisasi visi, misi dan tujuan sekolah dilakukan kepada semua warga sekolah.
			1.1.2 Warga sekolah memahami visi, misi dan tujuan sekolah
			1.1.3 Sosialisasi KTSP sekolah dilakukan kepada semua warga sekolah
		1.2 Kepemilikan rencana kerja sekolah	1.2.1 Sekolah memiliki dokumen rencana kerja sekolah dalam bentuk RKS (Rencana Kerja Sekolah 4-tahunan) dan RKA-S (Rencana Kegiatan dan Anggaran Sekolah) atau rencana kerja tahunan)
			1.2.2 Penyusunan rencana kerja sekolah (RKS) memperhatikan pertimbangan Komite Sekolah, disetujui oleh Dewan Pendidik, dan disahkan berlakunya oleh Dinas Pendidikan kab/kota atau oleh penyelenggara sekolah bagi sekolah swasta
			1.2.3 Rencana kerja sekolah

			mendukung pengembangan karir guru
		1.3 Program peningkatan mutu sekolah	1.3.1 Sekolah melaksanakan program peningkatan mutu sekolah
			1.3.2 Penyusunan program peningkatan mutu sekolah berdasarkan pada: hasil evaluasi diri, hasil akreditasi sekolah, dan hasil kelulusan siswa.
2	Pelaksanaan Rencana Kerja	2.1 Realisasi visi dan misi ke dalam rencana kerja sekolah	2.1.1 Sekolah merealisasikan visi dan misi ke dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran, pengelolaan PTK, dan Pelaksanaan kegiatan kesiswaan.
		2.2 Sekolah menyusun pedoman pengelolaan sekolah	2.2.1 Sekolah menyusun pedoman-pedoman pengelolaan sekolah
		2.3 Sekolah menciptakan lingkungan yg kondusif untuk kegiatan pembelajaran	2.3.1 Budaya dan lingkungan sekolah kondusif untuk pembelajaran.
		2.4 Sekolah menyediakan akses laporan pengelolaan keuangan sekolah secara transparan dan akuntabel	2.4.1 Warga sekolah dapat mengakses laporan pengelolaan keuangan sekolah secara transparan dan akuntabel
		2.5 Sekolah menjalin kemitraan dengan lembaga lain	2.5.1 Sekolah menjalin kemitraan dengan lembaga lain untuk mendukung implementasi rencana kerja sekolah
3	Pengawasan dan Evaluasi	3.1 Sekolah melakukan evaluasi rencana	3.1.1 Sekolah melakukan evaluasi rencana kerja sekolah minimal 1 kali per tahun

		kerja sekolah 2 kali setahun	
			3.1.2 Program supervisi dan evaluasi meliputi: pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut
		3.2 Sekolah melakukan sosialisasi hasil pelaksanaan program sekolah	3.2.1 Sekolah mensosialisasikan laporan hasil pelaksanaan program sekolah
			3.2.2 Sekolah melakukan tindak lanjut hasil evaluasi pelaksanaan program/kegiatan sekolah.
		3.3 Kepala sekolah melakukan evaluasi pendayagunaan pendidik	3.3.1 Sekolah melakukan evaluasi pendayagunaan pendidik pada setiap akhir semester
			3.3.2 Sekolah melakukan evaluasi pendayagunaan tenaga kependidikan pada setiap akhir semester
		3.4 Sekolah sudah melakukan akreditasi sesuai dengan peraturan yang berlaku	3.4.1 Sekolah mengikuti akreditasi oleh BAN-SM untuk menentukan status akreditasi sekolah
		3.5 Pelibatan /Partisipasi Warga sekolah	3.5.1 Guru dilibatkan dalam perumusan visi, misi dan tujuan, serta penyusunan rencana kerja sekolah.
		3.6 Kepala sekolah menerapkan kepemimpinan yang efektif	3.6.1 Sesuai kompetensinya kepala sekolah dapat dijadikan teladan bagi semua warga sekolah
			3.6.2 Kepemimpinan sekolah mampu menerapkan cirri-ciri kepemimpinan yang efektif.
4	Sistem informasi manajemen	4.1 Sekolah menerapkan sistem informasi manajemen yang	4.1.1 Warga sekolah, mudah mengakses informasi dan pengaduan terkait dengan pengelolaan sekolah.

		mudah diakses olehwarga sekolah	
--	--	---------------------------------	--

7. Standar Pembiayaan

No	Komponen	Sub Komponen	Indikator Esensial
1	Penyusunan Program Pembiayaan	1.2. RAPBS dan RAKS disusun bersama-sama dengan Komite Sekolah dan mempertimbangkan kemampuan ekonomi orang tua siswa	1.2.1. Ada unsur masyarakat yang berpartisipasi dalam rapat penetapan besaran pembiayaan yang harus ditanggung oleh orang tua murid
2	Penetapan besaran biaya operasi nonpersonalia, ATS dan BAHP	2.1. Besaran Standar Biaya Operasi Nonpersonalia	2.1.1. Besaran biaya operasi nonpersonalia dihitung berdasarkan standar biaya per sekolah/program keahlian
			2.1.2. Besaran biaya operasi nonpersonalia dihitung berdasarkan standar biaya per rombongan belajar
			2.1.3. Besaran biaya operasi nonpersonalia dihitung berdasarkan standar biaya per peserta didik
			2.1.4. Sekolah menghitung besaran persentase minimum biaya ATS berdasarkan standar pembiayaan
			2.1.5. Sekolah menghitung besaran persentase minimum biaya BAHP berdasarkan standar pembiayaan
		2.2. Realisasi Besaran Pembiayaan selain Operasi Nonpersonalia, ATS dan BAHP	2.2.1. Sekolah menghitung besaran biaya operasi selain biaya operasi nonpersonalia, ATS dan BAHP
		2.3. Realisasi	2.3.1. Kemudahan mengakses

		Pengelolaan Pembiayaan Operasi Nonpersonalia	dokumen pengelolaan pembiayaan sekolah
		2.4. Realisasi Perolehan Dana Pembiayaan Sekolah	2.4.1. Besaran peroleh dana yang bersumber dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Propinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, orang tua siswa, dan masyarakat
3	Pelaporan Pengelolaan Program Pembiayaan	3.1. Dokumen Laporan Pembiayaan Operasi Non personalia	3.1.1. Sekolah menyusun laporan pengelolaan pembiayaan
			3.1.2. Kemudahan akses terhadap laporan pengelolaan keuangan

8. Standar Penilaian

No	Komponen	Sub Komponen	Indikator Esensial
1	Teknik, mekanisme dan prosedur penilaian	1.1. Teknik-teknik penilaian	1.1.1. Guru membuat rancangan penilaian yang menggunakan berbagai teknik penilaian, misal tes untuk prestasi belajar, pengamatan untuk perilaku, lembar penilaian untuk proses pencapaian kompetensi
		1.2. Prosedur penilaian	1.2.1. Guru menyusun instrumen yang memenuhi syarat substansi, konstruksi, dan bahasa
			1.2.2. Satuan pendidikan melakukan validitas empirik terhadap instrument penilaian
			1.2.3. Satuan pendidikan memiliki instrumen yang berkualitas
2	Pelaksanaan penilaian	2.1. Penilaian oleh pendidik	2.1.1. Siswa menerima informasi hasil ulangan harian
			2.1.2. Guru menyampaikan hasil penilaian akhir kepada peserta didik dalam bentuk satu nilai disertai deskripsi

			2.1.3.Guru memberikan remidi pada siswa yang belum mencapai KKM
			2.1.4.Guru menggunakan berbagai teknik penuntu kmenilai hasil belajar kognitif, keterampilan, danafektif
			2.1.5.Guru menggunakan berbagai teknik untuk menilai hasil belajar kognitif siswa
			2.1.7.Guru mengolah/ menganalisis hasil penilaian untuk mengetahui kemajuan dan kesulitan belajar siswa
			2.1.8. Guru memanfaatkan hasil penilaian
			2.1.9.Setiap akhir semester, guru melaporkan hasil penilaian
			2.1.10.Guru melaporkan hasil penilaian akhlak kepada guru agama
			2.1.11.Guru melaporkan hasil penilaian kepribadian kepada guru PKN
		2.2.Penilaian oleh sekolah	2.2.1. Satuan pendidikan mengadakan rapat dewan guru untuk menentukan nilai akhir peserta didik (termasuk kenaikan kelas dan kelulusan)
			2.2.2.Satuan pendidikan melaksanakan: kriteria kenaikan kelas, KKM
			2.2.3.Satuan pendidikan melaporkan hasil penilaian setiap akhir semester kepada semua orangtua/wali siswa.
		2.3.Penilaian oleh Pemerintah	2.3.1.Satuan pendidikan memanfaatkan hasil UN untuk seleksi masuk,
			2.3.2. Satuan pendidikan memiliki rata-rata UN setinggi UN SSN
			2.3.3.Satuan pendidikan memanfaatkan hasil analisis daya serap
3	Pemantauan penilaian yang berkualitas dan tindak lanjutnya	3.1.Pemantauan penilaian yang berkualitas	3.1.1.Pemantauan terhadap kualitas soal 3.1.2 pemantauan terhadap pelaksanaan ujian

Sumber: Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan (2012)

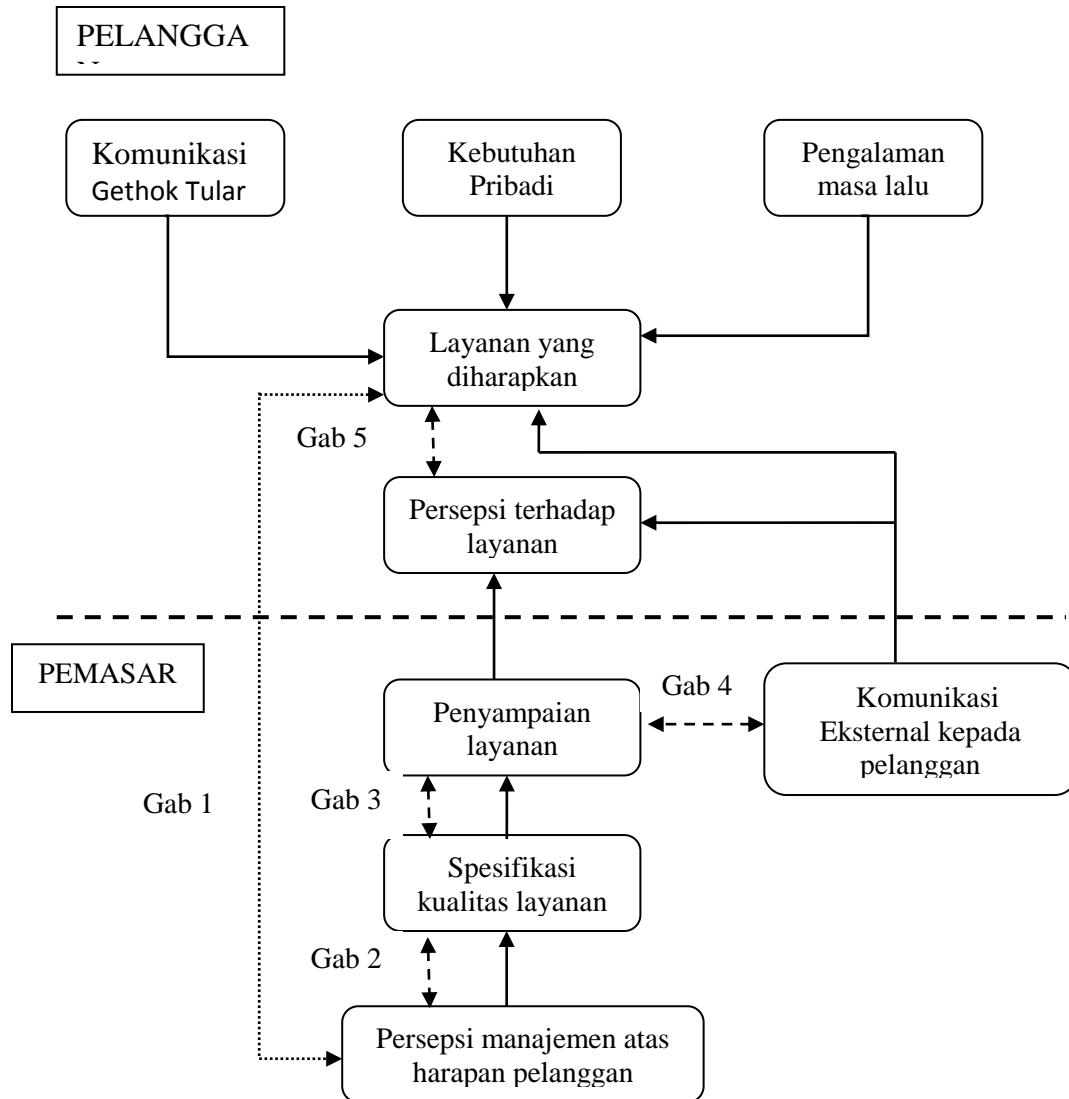
Dalam penelitian ini akan diukur layanan pendidikan berdasarkan standar nasional pendidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan penilaian kualitas layanan pendidikan. Adapun penilaian kualitas layanan pendidikan pada SMK Muhammadiyah Batang menggunakan penilaian yaitu: layanan sarana prasarana, layanan oleh tenaga pendidik atau guru, layanan oleh tenaga kependidikan atau karyawan, kurikulum yang dikembangkan, dan layanan bimbingan konseling.

2.1.6 Mengukur Kualitas Layanan Pendidikan

Model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yaitu model SERVQUAL (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa. Model yang dikenal pula dengan *Gab Analysis Model* ini berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan yang didasarkan pada rancangan diskonfirmasi.

Model SERVQUAL banyak diterapkan di berbagai perusahaan dan konteks industri. Popularitas survei SERVQUAL dikarenakan sejumlah keunggulan. Pertama, instrumen SERVQUAL telah berkembang menjadi semacam standar untuk penilaian atas berbagai dimensi kualitas layanan. Kedua, berbagai riset telah menunjukkan bahwa instrumen SERVQUAL sah (*valid*) untuk berbagai konteks layanan. Ketiga, riset juga mengindikasikan bahwa kuesioner SERVQUAL andal (*reliable*), artinya pertanyaan-pertanyaan yang diinterpretasikan secara sama oleh responden berbeda. Keempat, instrumen SERVQUAL memenuhi *criteria parsimony*,

karena hanya terdiri dari 22 item, sehingga bisa diisi dengan cepat oleh responden. Kelima, instrumen SERVQUAL memiliki prosedur analisis baku yang memudahkan interpretasi hasil (Wijaya, 2011:197). Berikut gambar model konseptual SERVQUAL :



Sumber: Zeithaml dalam Tjiptono

Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL

Intrumen SERVQUAL bermanfaat dalam melakukan analisis gap. Karena biasanya layanan/jasa bersifat *intangible*, kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan berdampak serius terhadap persepsi pelanggan atas kualitas layanan. Gap-gap yang biasanya terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas layanan meliputi:

- a. Gap antara ekspektasi pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).
- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas layanan (*standards gap*).
- c. Gap antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (*delivery gap*).
- d. Gap antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
- e. Gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*).

Dalam penelitian ini akan mengukur SERVQUAL gap 5. Gap ini berarti bahwa layanan yang dipersepsikan tidak konsisten dengan layanan yang diharapkan. Gap ini bisa menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas; komunikasi gethok tular yang negatif; dampak negatif terhadap citra korporat atau citra lokal; dan kehilangan pelanggan.

Model SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar

ideal/sepurna untuk masing-masing atribut layanan. Apabila kinerja sesuai atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*).

Pengukuran kualitas layanan dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik). Kelima dimensi utama itu dijabarkan dalam masing-masing 22 atribut rinci untuk variabel ekspektasi dan variabel persepsi, yang disusun dalam pertanyaan-pertanyaan berdasarkan skala Likert, dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 7 (sangat setuju). Evaluasi kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al, 1990 dalam Tjiptono 2008:221):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan konsumen tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan, semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya.

2.2 Persepsi

2.2.1 Pengertian

Persepsi adalah proses yang mana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorinya dalam usaha memberikan sesuatu makna tertentu kepada lingkungannya (Siagian, 2004:100). Menurut Toha (2003: 141) persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap manusia dalam memahami lingkungannya baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan maupun penciuman. Sedangkan menurut Walgito (2003:89) Persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris.

Rakhmat (2003:51) mendefinikan persepsi sebagai pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan dan menafsirkan pesan. Sedangkan Robbins (2000:88) persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses indera, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera. Stimulus yang dikenai alat indera tersebut kemudian diorganisasikan, diinterpretasikan sehingga individu menyadari tentang

apa yang diinderanya itu. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa persepsi itu merupakan pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diinderanya sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respon yang *integrated* dalam individu. Dengan persepsi individu akan menyadari tentang keadaan sekitarnya juga keadaan dirinya sendiri.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan persepsi adalah proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan melalui indera penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan maupun penciuman dalam usaha memberikan sesuatu makna tertentu kepada lingkungannya.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Persepsi

Sarlito (2002:49) menjelaskan bahwa persepsi dipengaruhi oleh beberapa hal, sebagai berikut:

a. perhatian

Seluruh rangsangan yang ada disekitar kita, tidak dapat kita tangkap sekaligus, tetapi harus difokuskan pada satu atau dua obyek saja. Perbedaan fokus antara satu orang dengan orang yang lain menyebabkan terjadinya perbedaan persepsi.

b. Set

Set adalah harapan seseorang akan rangsang yang akan timbul. Perbedaan set juga akan menyebabkan perbedaan persepsi.

c. Kebutuhan

Kebutuhan sesaat maupun menetap dalam individu akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan persepsi yang berbeda pula bagi tiap-tiap individu.

d. Sistem nilai

Sistem nilai yang berlaku di dalam masyarakat juga berpengaruh terhadap persepsi seseorang.

e. Ciri kepribadian

Pola kepribadian yang dimiliki oleh individu akan menghasilkan persepsi yang berbeda.

Menurut Baltus (dalam Sugiyanto, 2008:18) ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu sebagai berikut:

- a. Kemampuan dan keterbatasan fisik dan alat indera.
- b. Kondisi lingkungan
- c. Pengalaman masa lalu
- d. Kebutuhan dan keinginan,
- e. Kepercayaan

Selanjutnya, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Walgito (2003:89) yaitu sebagai berikut:

a. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera berupa reseptor. stimulus dapat datang dari dalam individu atau luar individu yang bersangkutan.

b. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat untuk menerima stimulus adalah reseptor atau alat indera. Selain itu, terdapat syaraf sensoris untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sedangkan alat yang digunakan untuk mengadakan respon tersebut diperlukan syaraf motoris.

c. Perhatian

Perhatian merupakan langkah pertama dalam persiapan melakukan persepsi. Perhatian adalah pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada suatu objek.

2.2.3 Persepsi Terhadap Layanan Pendidikan

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk atau jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia layanan jasa) tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan (Tjiptono, 2008:157). Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Hidangan yang sama di sebuah restoran bisa jadi dinilai berbeda oleh orang berbeda; ada yang bilang kurang manis, kurang pedas, kurang asin, pas, terlalu

manis, terlalu pedas, terlalu banyak santannya, dan lain-lain. Ini semua akan mempengaruhi penilaian akhir terhadap kualitas layanan restoran yang bersangkutan.

Lebih lanjut, persoalan lebih kompleks dihadapi para pemasar jasa yang salah satu karakteristiknya adalah *variability*, di mana kinerjanya acapkali tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan menggunakan isyarat/petunjuk intrinsik dan isyarat ekstrinsik sebagai acuan/pedoman dalam mengevaluasi kualitas layanan. Isyarat intrinsik berkaitan dengan output dan penyampaian sebuah jasa. Pelanggan akan mengandalkan isyarat semacam ini apabila berada di tempat pembelian atau jika isyarat intrinsik bersangkutan merupakan *search quality* (atribut kualitas yang bisa di inspeksi atau dievaluasi sebelum pembelian dilakukan, contohnya harga) dan memiliki prediktif tinggi.

Sedangkan yang dimaksud dengan isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang merupakan pelengkap bagi sebuah jasa. Isyarat ini dipergunakan dalam mengevaluasi jasa jika proses menilai isyarat intrinsik membutuhkan banyak waktu dan usaha, dan apabila isyarat ekstrinsik yang bersangkutan merupakan *experience quality* (elemen kualitas yang hanya bisa dinilai setelah mengkonsumsi jasa, contoh kualitas bedah jantung). Isyarat ekstrinsik juga dipakai sebagai indikator kualitas layanan manakala tidak tersedia informasi isyarat intrinsik yang memadai. Sementara itu, partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Konsekuensinya, jasa yang sama bisa dinilai secara berlainan oleh konsumen yang berbeda. Dari uraian tersebut maka

dalam penelitian ini menggunakan persepsi dengan isyarat ekstrinsik. Yaitu berupa pengalaman siswa terhadap layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang.

2.3 Harapan/Ekspektasi

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsensus bahwa ekspektasi pelanggan (*customer expectation*) memainkan peranan penting sebagai standar pembandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Saat ini setidaknya berkembang 56 definisi ekspektasi pelanggan yang dijumpai dalam literatur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (santos & boote dalam Tjiptono, 2008:159). Definisi-definisi tersebut dapat dikelompokkan menjadi delapan tipe:

1. *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.
2. *Normative (should) expectation (persuasion-based standard)*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi.
3. *Disered expectation*, yaitu kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan produk atau jasa tertentu.
4. *Predicted (will) expectation (experience-based norms)*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya.

5. *Deserved (want) expectation (equitable expectation)*, yaitu evaluasi subyektif konsumen terhadap investasi produknya.
6. *Adequate expectation atau minimum tolerable expectation*, yakni tingkat kinerja terendah yang bisa diterima atau ditolelir konsumen.
7. *Intolerable expectation*, yakni serangkaian ekspektasi menyangkut tingkat kinerja yang tidak bakal ditorelir atau diterima pelanggan.
8. *Worst imaginable expectation*, yaitu skenario terburuk mengenai kinerja produk yang diketahui dan/atau terbentuk melalui kontak dengan media.

Tjiptono menegaskan bahwa dari delapan tipe ekspektasi diatas, hanya *predicted (wiil) expectation* yang paling banyak digunakan dalam literature kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Harapan adalah apa saja yang konsumen pikirkan harus disediakan oleh penyedia jasa. Harapan bukan merupakan prediksi dari apa yang disediakan oleh penyedia jasa. Harapan konsumen terhadap layanan merupakan keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap layanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Harapan konsumen harus menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk mendesain, menghasilkan dan menyampaikan layanan kepada konsumen.

Sementara itu, faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi terbentuknya ekspektasi pelanggan bisa diklasifikasikan dalam 10 determinan (Zeithaml, et al, dalam Tjiptono, 2008:162):

1. *Enduring service intersifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap layanan. Termasuk didalamnya adalah ekspektasi yang dipengaruhi oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang layanan. Apabila pelanggan lain dilayani dengan baik oleh penyedia layanan, maka dengan sendirinya pelanggan spesifik akan berharap bahwa ia sepatutnya dilayani dengan baik. Selain itu, filosofi atau keyakinan individu (misalnya seorang nasabah bank) tentang cara melayani yang benar akan menentukan ekspektasinya pada sebuah bank.

2. *Personal needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan ekspektasinya. Kebutuhan personal meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.

3. *Transitory service intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap layanan. Faktor ini meliputi:

- a. Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan layanan dan ingin perusahaan bisa membantunya dengan segera (misalnya jasa asuransi mobil pada saat terjadi kecelakaan lalu lintas, jasa ambulans saat ada anggota keluarga atau teman yang sakit keras).
- b. Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya dalam menentukan baik-buruknya jasa berikutnya.

4. *Perceived service alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap jasa tertentu cenderung akan semakin besar.

5. *Self-perceived service roles*

Faktor ini yang mencerminkan persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi layanan yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses penyampaian layanan dan ternyata layanan yang direalisasikan tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan sepenuhnya pada sang penyedia layanan. Oleh karena itu, persepsi terhadap tingkat keterlibatan ini akan mempengaruhi tingkat layanan yang bersedia diterima seorang pelanggan tertentu.

6. *Situational factors*

Faktor situasional yang terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja layanan, yang berada di luar penyedia layanan. Sebagai contoh, pada awal bulan biasanya sebuah bank ramai dipenuhi para nasabahnya dan ini akan menyebabkan nasabah terpaksa mengantri cukup lama. Untuk sementara waktu, nasabah tersebut akan menurunkan tingkat layanan minimal yang bersedia diterimanya karena keadaan itu bukanlah kesalahan penyedia layanan. Dengan kata lain, *zone of tolerance nasabah* tersebut menjadi semakin besar.

7. *Explicit service promises*

Faktor ini merupakan pernyataan atau janji (secara personal maupun non personal) organisasi tentang layanannya kepada para pelanggan. Janji ini bisa

berupa iklan, personal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut. Perusahaan harus berhati-hati dalam merancang komunikasi pemasarannya, karena situasi *over-promise*, *under-deliver* bisa berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

8. *Implicit services promises*

Faktor ini yang menyangkut petunjuk (*cues*) berkaitan dengan layanan, yang memberikan kesimpulan atau gambaran bagi pelanggan tentang layanan seperti apa yang seharusnya dan yang akan diterimanya. Petunjuk yang memberikan gambaran layanan ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat-alat atau sarana pendukung layanan. Pelanggan biasanya mengasosiasikan harga dan peralatan pendukung layanan (*tangible assets*) dengan kualitas layanan. Harga mahal kerap kali dipersepsikan berkorelasi positif dengan kualitas tinggi. Sebagai contoh, *play group* yang memiliki ruang kelas ber-AC, dihiasi dengan lukisan karakter atau tokoh kesayangan anak-anak, dan dilengkapi dengan peralatan memadai (seperti computer, mainan, mebel, dan lain-lain), serta memiliki arena bermain yang luas, bersih, dan terawat bakal dipersepsikan berkualitas tinggi sekalipun SPP-nya mahal.

9. *Word of mouth* (komunikasi getok tular)

Merupakan pernyataan (secara personal maupun non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain penyedia layanan kepada pelanggan. *Word of mouth* biasanya lebih kredibel dan efektif, karena yang menyampaikannya adalah orang-orang yang dapat dipercayai pelanggan, seperti para ahli, teman, tetangga,

keluarga, rekan kerja, dan publisitas media massa. Di samping itu, *word of mouth* juga cepat diterima sebagai referensi, karena pelanggan biasanya sulit mengevaluasi produk/jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakannya sendiri.

10. *Past experiences*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Dalam berbagai situasi, konsumen yang berpengalaman dengan produk/jasa tertentu bisa jadi memiliki tingkat ekspektasi yang berbeda dengan pelanggan yang baru pertama kali memakai jasa/produk yang dimaksud. Penumpang yang sudah biasa terbang dengan Singapore Airlines mungkin bisa mentolerir keterlambatan 10-15 menit, karena menganggap hal itu di luar kebiasaan berdasarkan pengalaman-pengalaman sebelumnya yang hampir selalu tepat waktu. Namun, penumpang yang baru pertama kali naik Singapore Airlines dan justru mengalami keterlambatan 10-15 menit, mungkin saja malah sangat kecewa. Apalagi bila sebelumnya ia sudah mendengar begitu banyak cerita tentang keunggulan layanan Singapore Airlines.

Ekspektasi pelanggan bersifat dimanis dan berubah dari waktu ke waktu, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan dan semakin bertambah pengalamannya.

2.4 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian Hasnidawati (2007) dengan penelitiannya yang berjudul “Mengoptimalkan paradigma pendidikan yang berkualitas dengan kolaborasi semua pihak” menyimpulkan bahwa sekolah merupakan salah satu pihak yang sangat menentukan kualitas pendidikan dengan perannya sebagai penyelenggara pendidikan dengan menyediakan layanan akademik yang bermutu. Hasil penelitian lain yang mendukung hasil penelitian di atas yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dado (2012) dengan judul “*An Empirical Examination Of The Relationships Between Service Quality, Satisfaction And Behavioral Intentions In Higher Education Setting*” menyimpulkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan berkaitan langsung dengan niat perilaku yang akan mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian lain yang mendukung hasil penelitian diatas yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dip dengan judul “*The Impact of Service Quality on Student Satisfaction and Behavioral Consequences in Higher Education Services*” yang membuktikan bahwa kualitas layanan akademik dapat membangun suatu *image* lembaga pendidikan yang kemudian dapat mempengaruhi loyalitas, kepuasan yang meningkat, dan keluhan yang berkurang dari mahasiswa. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Hishamuddin Fitri Abu Hasan (2008) yang berjudul “*Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions*” yang menyimpulkan bahwa *servis quality* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pertanyaan Penelitian

2.5.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Sekolah merupakan organisasi nirlaba yang menyediakan jasa pendidikan. Bentuk layanan dalam bidang pendidikan yaitu berupa jasa dan siswa merupakan pelanggan utama yang menerima jasa pendidikan. Dalam perkembangannya sekarang sekolah sebagai penyedia layanan pendidikan harus menerapkan pelayanan prima untuk menjamin kualitas layanan pendidikan yang lebih baik. Dengan kualitas layanan pendidikan yang baik, maka sekolah dapat meningkatkan daya saing dengan sekolah lain, selain itu sekolah juga dapat mempertahankan loyalitas siswa sebagai pengguna jasa melalui maksimalisasi kepuasan konsumen.

Pemerintah dalam menjamin kualitas layanan dibidang pendidikan diwujudkan dengan Standar Nasional Pendidikan (NSP). Terdapat delapan SNP yaitu: standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar

pembiayaan, dan standar penilaian. Dari standar tersebut pemerintah telah menentukan standar minimal layanan pendidikan.

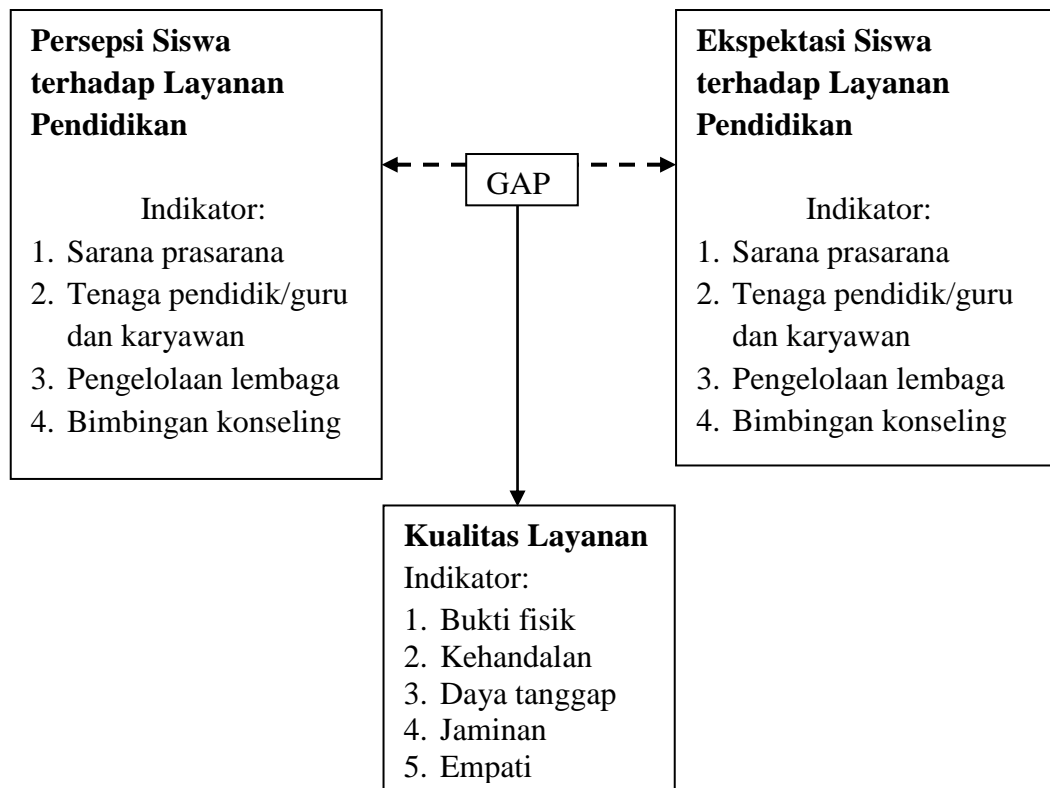
Dalam penelitian ini akan diukur layanan pendidikan berdasarkan standar nasional pendidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan penilaian kualitas layanan pendidikan. Adapun penilaian kualitas layanan pendidikan pada SMK Muhammadiyah Batang menggunakan penilaian yaitu: layanan sarana prasarana, layanan oleh tenaga pendidik atau guru, layanan oleh tenaga kependidikan atau karyawan, kurikulum yang dikembangkan, dan layanan bimbingan konseling.

Model penilaian kualitas layanan pendidikan dalam penelitian ini akan mengacu pada model analisis SERVQUAL. Model ini didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut layanan. Bila kinerja sesuai atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*).

Pengukuran kualitas layanan pendidikan dalam penelitian ini didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi siswa sebagai pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati). Kelima dimensi utama itu dijabarkan dalam masing-masing 20 atribut rinci untuk variabel ekspektasi

dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert, dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Evaluasi kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi.

Untuk lebih memudahkan pemahaman dalam mempelajari dan melakukan analisis, maka diperlukan sebuah kerangka berpikir yang jelas. Berikut merupakan bagan atau kerangka berpikir dalam penelitian ini :



Gambar 2.2 Bagan Kerangka Berfikir

2.5.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kajian teoritis sebagaimana uraian diatas maka dapat ambil pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang?
2. Pada atribut manakah yang perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang?

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel atau lebih melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya.

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMK Muhammadiyah Kabupaten Batang. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 79 siswa. Adapun rinciannya sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jumlah populasi
Siswa SMK Muhammadiyah
Tahun Ajaran 2014/2015

Kompetensi Keahlian	Kelas			Jumlah
	Tingkat X	Tingkat XI	Tingkat XII	
Akuntansi	6	12	17	35
Teknik Kendaraan Ringan	12	11	21	44
	18	23	38	79
Jumlah				79

Sumber: SMK Muhammadiyah Batang, 2014

3.2.2 Sampel

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti tentang karakteristik dari responden, diketahui bahwa populasi bersifat homogen, ditunjukkan dengan kesamaan pendidikan (SMK) dan jumlah populasi yang kurang dari 100. Oleh karena itu, peneliti mengambil seluruh populasi penelitian sebagai responden.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini karena di ambil seluruh populasi sebagai responden penelitian maka tidak mempergunakan teknik pengambilan sampel.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian yaitu persepsi siswa terhadap layanan pendidikan dan ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan, dan kualitas layanan pendidikan. Variabel yang digunakan merupakan variabel bebas, hal ini didasarkan pada pengertian penelitian deskriptif itu sendiri. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2003: 11).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini yaitu angket dan wawancara tidak terstruktur. Instrumen penelitian menggunakan angket (kuesioner) yang dikembangkan berdasarkan model SERVQUAL. Instrumen disampaikan kepada responden, yaitu siswa SMK Muhammadiyah Batang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima kategori yaitu skor 5 (sangat setuju), skor 4 (setuju), skor 3 (kurang setuju), skor 2 (tidak

setuju), skor 1 (sangat tidak setuju) atas pelayanan pendidikan selama siswa menempuh pendidikan di satuan pendidikan.

3.5 Uji Instrumen

3.5.1 Uji Validitas

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas kuisioner yaitu dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor item soal dengan total skor konstruk. Uji validitas diperoleh dengan menggunakan bantuan program *SPSS for windows release 16.00*. Untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid atau tidak, maka dilihat dari nilai sig dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 pada tabel *corrrelations*. Apabila nilai sig $\geq 0,05$ maka instrumen dikatakan valid, dan apabila nilai sig $\leq 0,05$ maka instrumen dikatakan tidak valid. Berikut disajikan uji validitas untuk masing-masing pernyataan per variabel.

a. Variabel ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan

Pada variabel ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan yang terdiri atas 25 butir soal pernyataan dapat digambarkan hasil uji validitas pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas
Variabel Ekspektasi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan

Korelasi antara	Nilai Korelasi (Pearson corellation)	Probabilitas korelasi [sig.(2-tailed)]	Kriteria (alpha 5%)
Item 1 dengan Total	0,554	0,002	Valid
Item 2 dengan Total	0,307	0,099	Tidak Valid
Item 3 dengan Total	0,687	0,000	Valid
Item 4 dengan Total	0,554	0,001	Valid
Item 5 dengan Total	0,423	0,020	Valid
Item 6 dengan Total	0,489	0,006	Valid
Item 7 dengan Total	0,468	0,009	Valid
Item 8 dengan Total	0,537	0,002	Valid
Item 9 dengan Total	0,503	0,005	Valid
Item 10 dengan Total	0,488	0,006	Valid
Item 11 dengan Total	0,378	0,039	Valid
Item 12 dengan Total	0,653	0,000	Valid
Item 13 dengan Total	-0,026	0,892	Tidak Valid
Item 14 dengan Total	0,429	0,018	Valid
Item 15 dengan Total	0,339	0,066	Tidak Valid
Item 16 dengan Total	0,661	0,000	Valid
Item 17 dengan Total	0,130	0,495	Tidak Valid
Item 18 dengan Total	0,531	0,003	Valid
Item 19 dengan Total	0,551	0,002	Valid
Item 20 dengan Total	0,501	0,005	Valid
Item 21 dengan Total	0,371	0,043	Valid
Item 22 dengan Total	0,442	0,014	Valid
Item 23 dengan Total	0,234	0,213	Tidak Valid
Item 24 dengan Total	0,551	0,002	Valid
Item 25 dengan Total	0,469	0,009	Valid

Sumber: Data penelitian, 2014

Dari tabel 3.2 Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 25 butir pernyataan tentang ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan terdapat 5 butir soal yang tidak valid yaitu pada item pernyataan nomor 2, 13, 15, 17 dan 23. Secara keseluruhan ada 20 item pernyataan yang valid dan digunakan sebagai alat pengambil data penelitian, 5 butir soal yang tidak valid dihilangkan karena indikator sudah terwakili dari item pernyataan yang valid.

b. Variabel persepsi siswa terhadap layanan pendidikan

Pada variabel persepsi siswa terhadap layanan pendidikan yang terdiri atas 25 butir soal pernyataan dapat digambarkan hasil uji validitas pada tabel 3.4 sebagai berikut :

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas
Variabel Persepsi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan

Korelasi antara	Nilai Korelasi (Pearson corellation)	Probabilitas korelasi [sig.(2-tailed)]	Kriteria (alpha 5%)
Item 1 dengan Total	0,554	0,002	Valid
Item 2 dengan Total	0,307	0,099	Tidak Valid
Item 3 dengan Total	0,687	0,000	Valid
Item 4 dengan Total	0,554	0,001	Valid
Item 5 dengan Total	0,423	0,020	Valid
Item 6 dengan Total	0,489	0,006	Valid
Item 7 dengan Total	0,468	0,009	Valid
Item 8 dengan Total	0,537	0,002	Valid
Item 9 dengan Total	0,503	0,005	Valid
Item 10 dengan Total	0,488	0,006	Valid
Item 11 dengan Total	0,378	0,039	Valid
Item 12 dengan Total	0,653	0,000	Valid
Item 13 dengan Total	-0,026	0,892	Tidak Valid
Item 14 dengan Total	0,429	0,018	Valid
Item 15 dengan Total	0,339	0,066	Tidak Valid
Item 16 dengan Total	0,661	0,000	Valid
Item 17 dengan Total	0,130	0,495	Tidak Valid
Item 18 dengan Total	0,531	0,003	Valid
Item 19 dengan Total	0,551	0,002	Valid
Item 20 dengan Total	0,501	0,005	Valid
Item 21 dengan Total	0,371	0,043	Valid
Item 22 dengan Total	0,442	0,014	Valid
Item 23 dengan Total	0,234	0,213	Tidak Valid
Item 24 dengan Total	0,551	0,002	Valid
Item 25 dengan Total	0,469	0,009	Valid

Sumber: Data penelitian, 2014

Dari tabel 3.3 di atas diketahui bahwa dari 25 butir pernyataan tentang persepsi siswa terhadap layanan pendidikan terdapat 5 butir soal yang tidak valid yaitu pada item pernyataan nomor 2, 13, 15, 17 dan 23. Secara keseluruhan ada 20 item pernyataan yang valid dan digunakan sebagai alat pengambil data penelitian, 5 butir soal yang tidak valid dihilangkan karena indikator sudah terwakili dari item pernyataan yang valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur instrumen atau kuesioner dapat dipercaya atau tidak sebagai alat untuk pengambilan data penelitian. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliabilitas menunjukkan tingkat kepercayaan dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS for windows release 16.00*. Teknik yang digunakan yaitu dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Berikut hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 3.4
Hasil Uji Statistik Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha
Ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan	0,803
Persepsi siswa terhadap layanan pendidikan	0,836

Berdasarkan tabel 3.4 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan dan variabel persepsi siswa terhadap layanan pendidikan lebih besar dari 0,60, sehingga kedua variabel tersebut dikatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengambil data dalam penelitian.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan yaitu:

1. Analisis *item-by-item gap analysis*. Caranya adalah menghitung selisih skor rata-rata persepsi dan skor rata-rata ekspektasi untuk masing-masing item. Dengan perhitungan ini maka akan diketahui kualitas layanan masing-masing item.
2. Analisis *dimention-by-dimention gap analysis*. Caranya adalah rata-rata skor tiap dimensi (bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) persepsi dan ekspektasi harus dihitung. Kemudian nilai dari persepsi dikurangkan dengan nilai ekspektasi pada masing-masing dimensi. Hasil dari analisis ini akan dapat diketahui gap dari masing-masing dimensi untuk kemudian perbaikan bisa difokuskan pada dimensi yang memiliki nilai negatif (Tjiptono, 2008:221).

Evaluasi kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan siswa untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk

setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$Q = P - E$$

Dimana :

$Q = \text{Quality}$ / Kualitas Pelayanan Pelanggan

$E = \text{Expectation}$ / Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

$P = \text{Perceived}$ / Pelayanan yang sesungguhnya diterima

Berdasarkan rumus di atas, ketentuan penarikan kesimpulan atas kualitas layanan pendidikan yaitu sebagai berikut:

1. Jika $Q > 0$ maka $ES > PS$; siswa kurang puas atas pelayanan yang diterima;
2. Jika $Q = 0$ maka $ES = PS$; siswa puas atas pelayanan yang diterima;
3. Jika $Q < 0$ maka $EC < PS$; siswa sangat puas atas pelayanan yang diterima atau mengalami kondisi ideal.

Tabel perhitungan sebagai berikut:

Responden	Excepted Service	Perceived Service	PS – ES
R 1	Mean 1	Mean 1	$\bar{x}_{ps1} - \bar{x}_{es1}$
R 2	Mean 2	Mean 2	$\bar{x}_{ps2} - \bar{x}_{es2}$
R 3	Mean 3	Mean 3	$\bar{x}_{ps3} - \bar{x}_{es3}$
...
R N	Mean N	Mean N	$\bar{x}_{psn} - \bar{x}_{esn}$
	\bar{x}_{ES}	\bar{x}_{PS}	$\bar{x}_{PS} - \bar{x}_{ES}$

Di mana :

\bar{x}_{ES} = Skor Pelayanan yang diharapkan (ES)

\bar{x}_{PS} = Rata-rata Skor Pelayanan yang dirasakan (PS)

$\bar{x}_{PS} - \bar{x}_{ES}$ = Kesenjangan antara harapan dengan yang dirasakan (Q)

Interpretasi hasil perhitungan sebagai berikut:

Hasil SERVQUAL ($Q = \bar{x}PS - \bar{x}ES$)	Kualitas Layanan
> 0	Ideal
= 0	Baik
< 0	Buruk

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada lima dimensi kualitas layanan yang dijadikan indikator penelitian ini yaitu dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati. Dari lima indikator tersebut semuanya memiliki nilai negatif yaitu nilai persepsi lebih rendah dari nilai ekspektasinya.
2. Secara umum kualitas layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang masih rendah. Untuk itu perlu adanya upaya-upaya perbaikan kualitas layanan oleh sekolah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang hendaknya berupaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan dengan melibatkan siswa maupun orang tua siswa sebagai pelanggan.
2. Adapun peningkatan kualitas yang perlu diprioritaskan yaitu pada atribut penjagaan kebersihan ruang kelas dan lingkungan sekolah, penyediaan buku perpustakaan, dan penguasaan metode penilaian hasil belajar oleh guru.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki dan Sumarno. 2004. Implementasi system jaminan mutu (Quality assurance) proses pembelajaran diperguruan tinggi. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi*, Nomor 7, tahun VI. hal: 133-144
- Dado, ect. 2012. An Empirical Examination Of The Relationships Between Service Quality, Satisfaction And Behavioral Intentions In Higher Education Setting. *Serbian Journal of Management*. Page: 203-218
- Dib and Mokhles. 2013. The Impact of Service Quality on Student Satisfaction and Behavioral Consequences in Higher Education Services. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*. Pages: 285-290
- Fitri , Hishamuddin. 2008. Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research* Vol. 1, No. 3
- Gronroos, C. 1992. *Service Management and Marketing*. Lexington Books. Massachusetts, Toronto
- Hasnidawati. 2007. Mengoptimalkan paradigm pendidikan yang berkualitas dengan kolaborasi semua pihak. *Jurnal guru*. No. 1 vol. 4 Juli 2007 : 27-34
- Kotler, Philip & Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2006. *Marketing Management* (11 th ed). New Jersey : Pearson Education, Ing Upper Saddle River.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lovelock, Christopher. 2002. *Service Marketing In Asia*. Prentice Hall Inc Singapore
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. 2002. *Delivering Service Quality*. New York: Mc Milan
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496).
- Rakhmat, Jalaludin. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Robbins, Stephen p. 2000. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Prenhallinda.

- Sarlito, Wirawan. 2002. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Balai Pustaka
- Siagian, Sondang p. 2004. *Teori motivasi dan aplikasinya*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. 2003. *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Toha, Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Walgito, Bimo. 2003. *Psikologi Sosial Suatu pengantar*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301)
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, Int'l Edition

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

KISI-KISI INSTRUMEN UJI COBA PENELITIAN

Variabel	Indikator	Dimensi	Item Pertanyaan
Ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan	a) Sarana dan Prasarana		
	1. Kebersihan ruang kelas	Bukti Fisik	1
	2. Kelengkapan sarana prasarana	Bukti Fisik	2
	3. Penyediaan buku perpustakaan.	Bukti Fisik	3
	4. Ketersediaan media pembelajaran	Bukti Fisik	4
	b) Tenaga Pendidik / guru dan karyawan		
	5. Penampilan guru dan karyawan	Bukti Fisik	5
	6. Kedisiplinan guru dan karyawan	Kehandalan	6-7
	7. Metode pembelajaran guru	Daya Tanggap	8-9
	8. Penguasaan materi pelajaran guru	Jaminan	10-11
	9. Penguatan dan umpan balik materi pelajaran	Jaminan	12
	10. Penggunaan media pembelajaran	Jaminan	13-14
	11. Metode penilaian hasil belajar	Jaminan	15-16
	c) Pengelolaan lembaga		
	12. Kegiatan ekstra kurikuler siswa	Daya Tanggap	17
	13. Adanya laporan hasil belajar siswa kepada orang tua	Kehandalan	18
	14. Jumlah guru dan karyawan yang memadai	Kehandalan	19
15. Keadilan dalam pelayanan	Kehandalan	20	
16. Pemberian dispensasi pembayaran bagi siswa yang kurang mampu	Empati	21	
17. Beasiswa bagi siswa yang berprestasi	Empati	22	

	d) Bimbingan dan Konseling		
	18. Adanya layanan bimbingan dan konseling	Daya Tanggap	23
	19. Pemberian motivasi belajar kepada siswa	Empati	24
	20. Usaha untuk meningkatkan prestasi siswa melalui program BK	Daya Tanggap	25
Variabel	Indikator	Dimensi	Item Pertanyaan
Persepsi siswa terhadap layanan pendidikan	a. Sarana dan Prasarana		
	1. Kebersihan ruang kelas	Bukti Fisik	1
	2. Kelengkapan sarana prasarana	Bukti Fisik	2
	3. Penyediaan buku perpustakaan.	Bukti Fisik	3
	4. Ketersediaan media pembelajaran	Bukti Fisik	4
	b. Tenaga Pendidik / guru dan karyawan		
	5. Penampilan guru dan karyawan	Bukti Fisik	5
	6. Kedisiplinan guru dan karyawan	Daya Tanggap	6-7
	7. Metode pembelajaran guru	Daya Tanggap	8-9
	8. Penguasaan materi pelajaran guru	Jaminan	10-11
	9. Penguatan dan umpan balik materi pelajaran	Empati	12
	10. Penggunaan media pembelajaran	Jaminan	13-14
	11. Metode penilaian hasil belajar	Jaminan	15-16
	c. Pengelolaan lembaga		
12. Kegiatan ekstra kurikuler siswa	Daya Tanggap	17	
13. Adanya laporan hasil belajar siswa kepada orang tua	Jaminan	18	
14. Jumlah guru dan karyawan yang memadai	Jaminan	19	

	15. Keadilan dalam pelayanan	Daya Tanggap	20
	16. Pemberian dispensasi pembayaran bagi siswa yang kurang mampu	Empati	21
	17. Beasiswa bagi siswa yang berprestasi	Jaminan	22
	d. Bimbingan dan Konseling		
	18. Adanya layanan bimbingan dan konseling	Empati	23
	19. Pemberian motivasi belajar kepada siswa	Empati	24
	20. Usaha untuk meningkatkan prestasi siswa melalui program BK	Daya Tanggap	25

Lampiran 2

ANGKET UJI COBA PENELITIAN

“KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN MUHAMMADIYAH BATANG”

I. PENGANTAR

1. Angket ini diedarkan kepada Anda dengan maksud untuk mendapatkan informasi sehubungan dengan penelitian guna penyusunan skripsi.
2. Informasi yang diperoleh dari Anda sangat berguna bagi kami untuk menganalisis tentang Kualitas Layanan Pendidikan.
3. Angket ini bukan merupakan tes, sehingga tidak ada jawaban yang salah.
4. Jawaban yang Anda berikan tidak akan berpengaruh apapun terhadap nilai Anda di sekolah.
5. Agar penelitian ini mencapai tujuan yang diharapkan, penulis mohon supaya Anda menjawab pertanyaan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah identitas diri Anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Bacalah tiap butir pertanyaan secara teliti sebelum menjawab.
3. Jawablah semua pertanyaan yang ada dengan jujur, sesuai keadaan yang sebenarnya.
4. Setiap pertanyaan pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Anda, lalu bubuhkan tanda “Cek” (√) pada kotak yang tersedia.
Misalnya: Sangat Setuju (SS)
Setuju (S)
Kurang Setuju (KS)
Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)
5. Apabila telah selesai, periksa kembali jawaban Anda dan pastikan bahwa semua pertanyaan telah dijawab.

III. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. No. Absen :
3. Kelas :

IV. DAFTAR PERTANYAAN

A. Ekspektasi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan

Pernyataan	Penilaian				
	SS	S	KS	TS	STS
a. Sarana dan Prasarana					
1. Ruang kelas yang bersih dan menyenangkan akan mendorong terciptanya suasana belajar bagi siswa, sehingga siswa dapat belajar dengan tenang.					
2. Penyediaan ruang kelas dan ruang praktik untuk pembelajaran yang memadai akan mendorong keberhasilan proses pembelajaran, sehingga siswa dapat belajar secara maksimal.					
3. Penyediaan buku perpustakaan yang memadai akan mendorong siswa untuk senang membaca, sehingga mempermudah siswa dalam memperoleh sumber belajar yang dibutuhkan.					
4. Penyediaan alat peraga dan media pembelajaran yang menarik dan bervariasi akan meningkatkan motivasi siswa dalam belajar.					
b. Tenaga Pendidik / guru dan karyawan					
5. Saya senang melihat guru dan karyawan yang berpenampilan rapi di sekolah.					
6. Guru yang tidak pernah ijin saat mengajar di kelas maka semua materi dapat disampaikan sehingga siswa dapat mudah memahami semua materi yang di sampaikan.					
7. Guru yang selalu tepat waktu ketika masuk ke dalam kelas akan memotivasi siswanya untuk masuk tepat waktu.					
8. Metode pembelajaran yang menyenangkan akan membuat siswa termotivasi untuk belajar, sehingga siswa akan maksimal dalam menyerap materi pembelajaran yang diberikan.					
9. Guru saat mengajar selalu menggunakan metode pembelajaran yang berbeda-beda sesuai dengan materi yang di sampaikan sehingga siswa akan lebih tertarik dan memahi materi yang di ajarkan.					
10. Guru yang profesional akan dapat menyampaikan materi pelajaran dengan jelas dan menarik, sehingga siswa dapat memperoleh pengetahuan yang utuh.					
11. Guru saat mengajar selalu menjelaskan materi pelajaran secara detail dengan bahasa yang yang mudah di pahami sehingga					

siswa akan semakin memahami semua materi yang telah di sampaikan.					
12. Guru yang baik akan memberikan penguatan dan umpan balik atas tugas belajar siswa, sehingga siswa termotivasi untuk belajar lebih tekun lagi.					
13. Guru yang profesional akan memilih berbagai jenis sumber belajar dan media secara tepat yang digunakan dalam pembelajaran, sehingga dapat membantu mempermudah siswa dalam memahami materi pelajaran.					
14. Guru saat mengajar menggunakan media pembelajaran berupa audio visual sehingga siswa dapat menguasai materi yang di ajarkan.					
15. Guru seharusnya menggunakan metode penilaian tes, penugasan ataupun observasi untuk menilai kemajuan belajar siswa, sehingga dapat diketahui kemampuan yang telah dikuasai siswa secara utuh.					
16. Semua guru menggunakan metode penilaian berupa ujian teori dan praktik untuk menilai hasil belajar siswa sehingga dapat diketahui kemampuan yang dimiliki siswa.					
c. Pengelolaan lembaga					
17. Sekolah yang baik akan menyediakan berbagai jenis kegiatan ekstra kurikuler yang sesuai dengan minat peserta didik, sehingga siswa dapat memaksimalkan potensi yang dimilikinya sesuai dengan bakat dan minat.					
18. Sekolah yang baik akan melaporkan hasil belajar siswa secara berkala kepada orangtua, sehingga orang tua dapat mengetahui hasil belajar anak.					
19. Sekolah yang baik akan memiliki guru dan karyawan dengan jumlah, kualifikasi, dan kompetensi yang memadai, sehingga dapat memberikan pengalaman belajar yang berkualitas bagi semua siswa.					
20. Sekolah yang baik akan melayani anak usia sekolah dari berbagai tingkatan sosial ekonomi masyarakat sekitar, sehingga siswa dari tingkat sosial ekonomi bawah bisa mendapatkan pelayanan pendidikan yang sama.					
21. Sekolah yang baik, akan memberikan kesempatan penangguhan pembayaran biaya sekolah untuk siswa yang kurang mampu, sehingga siswa dapat mengikuti seluruh rangkaian pembelajaran tanpa khawatir tentang biaya.					
22. Sekolah yang baik akan memberikan apresiasi kepada siswa berupa beasiswa kepada siswa yang berprestasi, sehingga siswa dapat termotivasi untuk belajar dengan tekun.					

d. Bimbingan dan Konseling					
23. Sekolah yang baik akan menyediakan layanan bimbingan bagi semua siswa berkenaan dengan masalah diri pribadi, sosial, belajar, dan pengembangan karier, sehingga siswa akan terbantu dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.					
24. Sekolah seharusnya membuat program training motivasi secara berkala untuk meningkatkan motivasi belajar siswa.					
25. Sekolah yang baik akan mampu meningkatkan prestasi belajar siswa yang sebelumnya masih rendah/kurang, sehingga siswa yang kemampuan belajarnya rendah selalu termotivasi untuk meningkatkan prestasi belajarnya					

B. Persepsi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan

Pernyataan	Penilaian				
	SS	S	KS	TS	STS
a. Sarana dan Prasarana					
1. Ruang kelas di sekolah kami senantiasa dalam keadaan bersih.					
2. Jumlah ruang kelas dan ruang praktik untuk pembelajaran di sekolah kami sudah memadai.					
3. Jumlah dan jenis buku perpustakaan di sekolah kami sudah memadai.					
4. Sekolah kami menyediakan alat peraga dan media pembelajaran yang menarik dan bervariasi.					
b. Tenaga Pendidik / guru dan karyawan					
5. Guru dan karyawan di sekolah kami selalu berpenampilan rapi di sekolah.					
6. Guru di sekolah kami tidak pernah ijin saat jam mengajar di kelas .					
7. Guru-guru di sekolah kami selalu tepat waktu ketika masuk ke dalam kelas.					
8. Metode pembelajaran yang digunakan guru saat mengajar bervariasi dan menyenangkan.					
9. Guru di sekolah kami saat mengajar selalu menggunakan metode pembelajaran yang berbeda-beda sesuai dengan materi yang di sampaikan.					

10. Guru-guru disekolah kami dapat menyampaikan materi pelajaran dengan jelas dan menarik.					
11. Guru di sekolah kami saat mengajar selalu menjelaskan materi pelajaran secara detail dengan bahasa yang mudah di pahami siswa.					
12. Guru-guru disekolah kami sentiasa memberikan penguatan dan umpan balik atas tugas belajar siswa.					
13. Dalam pembelajaran, biasanya kami dipandu guru untuk belajar dengan menggunakan lebih dari satu jenis sumber belajar.					
14. Guru di sekolah kami saat mengajar menggunakan media pembelajaran berupa audio visual.					
15. Kami melihat bahwa guru kami menggunakan metode penilaian tes dan non tes untuk menilai kemajuan belajar siswa.					
16. Semua guru di sekolah kami menggunakan metode penilaian berupa ujian teori dan praktik untuk menilai hasil belajar siswa.					
c. Pengelolaan lembaga					
17. Di sekolah kami disediakan berbagai jenis kegiatan ekstra kurikuler yang sesuai dengan minat siswa.					
18. Di setiap akhir semester sekolah kami memberikan laporan hasil belajar siswa kepada orangtua siswa (pembagian rapor).					
19. Saya melihat sekolah kami memiliki guru dan karyawan dengan jumlah, kualifikasi, dan kompetensi yang memadai.					
20. Dalam memberikan pelayanan, sekolah kami tidak membedakan status sosial ekonomi dari orang tua siswa.					
21. Sekolah kami biasanya memberikan penangguhan pembayaran biaya sekolah untuk siswa yang kurang mampu.					
22. Sekolah kami memberikan beasiswa kepada siswa yang berprestasi.					
d. Bimbingan dan Konseling					
23. Sekolah kami menyediakan layanan bimbingan bagi semua siswa berkenaan dengan masalah diri pribadi, sosial, belajar, dan pengembangan karier.					
24. Sekolah kami biasanya mengadakan program training motivasi untuk meningkatkan motivasi belajar siswa, terutama ketika menjelang ujian nasional.					
25. Sekolah kami membuat program khusus untuk upaya meningkatkan prestasi belajar siswa yang sebelumnya masih rendah/kurang.					

Lampiran 3

Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas Variabel Ekspektasi terhadap Layanan Pendidikan

		Total		Total		Total
Pearson Correlation	Soal1	.554**	Soal11	.378 *	Soal21	.371
Sig. (2-tailed)		.002		.039		.043
N		30		30		30
Pearson Correlation	Soal2	.307	Soal12	.653 **	Soal22	.442**
Sig. (2-tailed)		.009		.000		.014
N		30		30		30
Pearson Correlation	Soal3	.687*	Soal13	.026	Soal23	.234**
Sig. (2-tailed)		.000		.892		.213
N		30		30		30
Pearson Correlation	Soal4	.554 **	Soal14	.429**	Soal24	.551**
Sig. (2-tailed)		.001		.018		.002
N		30		30		30
Pearson Correlation	Soal5	.423 **	Soal15	.339*	Soal25	.469 *
Sig. (2-tailed)		.020		.066		.009
N		30		30		30
Pearson Correlation	Soal6	.489*	Soal16	.661**		
Sig. (2-tailed)		.006		.000		
N		30		30		
Pearson Correlation	Soal7	.468**	Soal17	.130**		
Sig. (2-tailed)		.000		.495		
N		30		30		

Pearson Correlation	Soal8	.537**	Soal18	.531**		
Sig. (2-tailed)		.002		.003		
N		30		30		
Pearson Correlation	Soal9	.503	Soal19	.551**		
Sig. (2-tailed)		.008		.002		
N		30		30		
Pearson Correlation	Soal10	.488 **	Soal20	.501**		
Sig. (2-tailed)		.006		.005		
N		30		30		
Pearson Correlation	Total	1	Total	1	Total	1
Sig. (2-tailed)						
N		30		30		30

B. Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi terhadap Layanan Pendidikan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	25

C. Uji Validitas Variabel Persepsi terhadap Layanan Pendidikan

		Total		Total		Total
Pearson Correlation	Soal1	.554**	Soal11	.378 *	Soal21	.371
Sig. (2-tailed)		.002		.039		.043
N		30		30		30
Pearson Correlation	Soal2	.307	Soal12	.653 **	Soal22	.442**
Sig. (2-tailed)		.009		.000		.014
N		30		30		30
Pearson Correlation	Soal3	.687*	Soal13	.026	Soal23	.234**
Sig. (2-tailed)		.000		.892		.213
N		30		30		30
Pearson Correlation	Soal4	.554 **	Soal14	.429**	Soal24	.551**
Sig. (2-tailed)		.001		.018		.002
N		30		30		30
Pearson Correlation	Soal5	.423 **	Soal15	.339*	Soal25	.469 *
Sig. (2-tailed)		.020		.066		.009
N		30		30		30
Pearson Correlation	Soal6	.489*	Soal16	.661**		
Sig. (2-tailed)		.006		.000		
N		30		30		
Pearson Correlation	Soal7	.468**	Soal17	.130**		
Sig. (2-tailed)		.000		.495		
N		30		30		
Pearson Correlation	Soal8	.537**	Soal18	.531**		
Sig. (2-tailed)		.002		.003		

N		30		30		
Pearson Correlation	Soal9	.503	Soal19	.551**		
Sig. (2-tailed)		.008		.002		
N		30		30		
Pearson Correlation	Soal10	.488 **	Soal20	.501**		
Sig. (2-tailed)		.006		.005		
N		30		30		
Pearson Correlation	Total	1	Total	1	Total	1
Sig. (2-tailed)						
N		30		30		30

D. Uji Reliabilitas Variabel Persepsi terhadap Layanan Pendidikan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	25

Lampiran 4

TABULASI DATA HASIL ANALISIS VALIDITAS

HASIL ANALISIS VALIDITAS INSTRUMEN

Validitas Instrumen Ekspektasi Siswa Terhadap Layanan Akademik

Resp	No. item soal																														Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25						
1	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	2	5	3	101					
2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	104					
3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	102					
4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	82					
5	3	2	3	2	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	2	4	5	3	2	3	3	4	3	2	4	83					
6	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	2	1	3	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	5	3	84					
7	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	3	88				
8	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	2	4	5	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	88					
9	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	3	2	2	4	103					
10	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	104					
11	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	1	3	3	1	4	4	5	4	4	3	2	1	87					
12	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	2	4	5	3	101					
13	4	4	4	5	4	2	2	1	3	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	91					
14	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	3	3	2	3	102					
15	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	104					
16	4	3	1	2	3	3	3	4	3	1	3	3	4	2	4	5	3	2	3	2	1	2	3	4	5	72					
17	5	4	5	3	4	3	5	2	3	4	4	2	1	1	2	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	85					
18	2	2	4	2	5	3	4	2	2	3	1	3	3	3	3	4	5	4	5	4	1	2	4	4	5	80					
19	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	3	78				
20	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	5	2	2	4	2	3	76					
21	4	4	5	4	5	4	1	4	3	3	2	1	3	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	5	3	82					
22	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	88					
23	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	105					
24	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	91					
25	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	1	2	4	84					
26	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	99					
27	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96					
28	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	1	2	1	3	1	2	3	5	3	81					
29	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	3	2	2	4	103					
30	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	4	4	3	95					
Nilai Korel	0,554	0,307	0,687	0,554	0,423	0,489	0,468	0,537	0,503	0,488	0,378	0,653	0,026	0,429	0,339	0,661	0,130	0,531	0,551	0,501	0,371	0,442	0,234	0,551	0,469						
Nilai Sig.	0,002	0,099	0,000	0,001	0,020	0,006	0,009	0,002	0,005	0,006	0,039	0,000	0,892	0,018	0,066	0,000	0,495	0,003	0,002	0,005	0,043	0,014	0,213	0,002	0,009						
Kriteria	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	tidak valid	Valid	Valid	Valid	tidak valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	tidak valid	Valid	Valid						

Lampiran 5

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Variabel	Indikator	Dimensi	Item Pertanyaan
Ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan	a) Sarana dan Prasarana		
	1. Kebersihan ruang kelas	Bukti Fisik	1
	2. Penyediaan buku perpustakaan.	Bukti Fisik	2
	3. Ketersediaan media pembelajaran	Bukti Fisik	3
	b) Tenaga Pendidik / guru dan karyawan		
	4. Penampilan guru dan karyawan	Bukti Fisik	4
	5. Kedisiplinan guru dan karyawan	Kehandalan	5-6
	6. Metode pembelajaran guru	Daya Tanggap	7-8
	7. Penguasaan materi pelajaran guru	Jaminan	9-10
	8. Penguatan dan umpan balik materi pelajaran	Jaminan	11
	9. Penggunaan media pembelajaran	Jaminan	12
	10. Metode penilaian hasil belajar	Jaminan	13
	c) Pengelolaan lembaga		
	11. Adanya laporan hasil belajar siswa kepada orang tua	Kehandalan	14
	12. Jumlah guru dan karyawan yang memadai	Kehandalan	15
13. Keadilan dalam pelayanan	Kehandalan	16	
14. Pemberian dispensasi pembayaran bagi siswa yang kurang mampu	Empati	17	
15. Beasiswa bagi siswa yang berprestasi	Empati	18	

	d) Bimbingan dan Konseling		
	16. Pemberian motivasi belajar kepada siswa	Empati	19
	17. Usaha untuk meningkatkan prestasi siswa melalui program BK	Daya Tanggap	20
Variabel	Indikator	Dimensi	Item Pertanyaan
Persepsi siswa terhadap layanan pendidikan	a. Sarana dan Prasarana		
	1. Kebersihan ruang kelas	Bukti Fisik	1
	2. Penyediaan buku perpustakaan.	Bukti Fisik	2
	3. Ketersediaan media pembelajaran	Bukti Fisik	3
	b. Tenaga Pendidik / guru dan karyawan		
	4. Penampilan guru dan karyawan	Bukti Fisik	4
	5. Kedisiplinan guru dan karyawan	Kehandalan	5-6
	6. Metode pembelajaran guru	Daya Tanggap	7-8
	7. Penguasaan materi pelajaran guru	Jaminan	9-10
	8. Penguatan dan umpan balik materi pelajaran	Jaminan	11
	9. Penggunaan media pembelajaran	Jaminan	12
	10. Metode penilaian hasil belajar	Jaminan	13
	c. Pengelolaan lembaga		
	11. Adanya laporan hasil belajar siswa kepada orang tua	Kehandalan	14
	12. Jumlah guru dan karyawan yang memadai	Kehandalan	15
13. Keadilan dalam pelayanan	Kehandalan	16	
14. Pemberian dispensasi pembayaran bagi siswa yang kurang mampu	Empati	17	
15. Beasiswa bagi siswa yang berprestasi	Empati	18	

	d. Bimbingan dan Konseling		
	16. Pemberian motivasi belajar kepada siswa	Empati	19
	17. Usaha untuk meningkatkan prestasi siswa melalui program BK	Daya Tanggap	20

Lampiran 6

ANGKET PENELITIAN

“KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN MUHAMMADIYAH BATANG”

I. PENGANTAR

1. Angket ini diedarkan kepada Anda dengan maksud untuk mendapatkan informasi sehubungan dengan penelitian guna penyusunan skripsi.
2. Infomasi yang diperoleh dari Anda sangat berguna bagi kami untuk menganalisis tentang Kualitas Layanan Pendidikan.
3. Angket ini bukan merupakan tes, sehingga tidak ada jawaban yang salah.
4. Jawaban yang Anda berikan tidak akan berpengaruh apapun terhadap nilai Anda di sekolah.
5. Agar penelitian ini mencapai tujuan yang diharapkan, penulis mohon supaya Anda menjawab pertanyaan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah identitas diri Anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Bacalah tiap butir pertanyaan secara teliti sebelum menjawab.
3. Jawablah semua pertanyaan yang ada dengan jujur, sesuai keadaan yang sebenarnya.
4. Setiap pertanyaan pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Anda, lalu bubuhkan tanda “Cek” (√) pada kotak yang tersedia.
Misalnya: Sangat Setuju (SS)
Setuju (S)
Kurang Setuju (KS)
Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)
5. Apabila telah selesai, periksa kembali jawaban Anda dan pastikan bahwa semua pertanyaan telah dijawab.

III. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. No. Absen :
3. Kelas :

IV. DAFTAR PERTANYAAN

A. Ekspektasi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan

Pernyataan	Penilaian				
	SS	S	KS	TS	STS
a. Sarana dan Prasarana					
1. Ruang kelas yang bersih dan menyenangkan akan mendorong terciptanya suasana belajar bagi siswa, sehingga siswa dapat belajar dengan tenang.					
2. Penyediaan buku perpustakaan yang memadai akan mendorong siswa untuk senang membaca, sehingga mempermudah siswa dalam memperoleh sumber belajar yang dibutuhkan.					
3. Penyediaan alat peraga dan media pembelajaran yang menarik dan bervariasi akan meningkatkan motivasi siswa dalam belajar.					
b. Tenaga Pendidik / guru dan karyawan					
4. Saya senang melihat guru dan karyawan yang berpenampilan rapi di sekolah.					
5. Guru yang tidak pernah ijin saat mengajar di kelas maka semua materi dapat disampaikan sehingga siswa dapat mudah memahami semua materi yang di sampaikan.					
6. Guru yang selalu tepat waktu ketika masuk ke dalam kelas akan memotivasi siswanya untuk masuk tepat waktu.					
7. Metode pembelajaran yang menyenangkan akan membuat siswa termotivasi untuk belajar, sehingga siswa akan maksimal dalam menyerap materi pembelajaran yang diberikan.					
8. Guru saat mengajar selalu menggunakan metode pembelajaran yang berbeda-beda sesuai dengan materi yang di sampaikan sehingga siswa akan lebih tertarik dan memahi materi yang di ajarkan.					
9. Guru yang profesional akan dapat menyampaikan materi pelajaran dengan jelas dan menarik, sehingga siswa dapat memperoleh pengetahuan yang utuh.					
10. Guru saat mengajar selalu menjelaskan materi pelajaran					

secara detail dengan bahasa yang yang mudah di pahami sehingga siswa akan semakin memahami semua materi yang telah di sampaikan.					
11. Guru yang baik akan memberikan penguatan dan umpan balik atas tugas belajar siswa, sehingga siswa termotivasi untuk belajar lebih tekun lagi.					
12. Guru saat mengajar menggunakan media pembelajaran berupa audio visual sehingga siswa dapat menguasai materi yang di ajarkan.					
13. Semua guru menggunakan metode penilaian berupa ujian teori dan praktik untuk menilai hasil belajar siswa sehingga dapat diketahui kemampuan yang dimiliki siswa.					
c. Pengelolaan lembaga					
14. Sekolah yang baik akan melaporkan hasil belajar siswa secara berkala kepada orangtua, sehingga orang tua dapat mengetahui hasil belajar anak.					
15. Sekolah yang baik akan memiliki guru dan karyawan dengan jumlah, kualifikasi, dan kompetensi yang memadai, sehingga dapat memberikan pengalaman belajar yang berkualitas bagi semua siswa.					
16. Sekolah yang baik akan melayani anak usia sekolah dari berbagai tingkatan sosial ekonomi masyarakat sekitar, sehingga siswa dari tingkat sosial ekonomi bawah bisa mendapatkan pelayanan pendidikan yang sama.					
17. Sekolah yang baik, akan memberikan kesempatan penanguhan pembayaran biaya sekolah untuk siswa yang kurang mampu, sehingga siswa dapat mengikuti seluruh rangkaian pembelajaran tanpa khawatir tentang biaya.					
18. Sekolah yang baik akan memberikan apresiasi kepada siswa berupa beasiswa kepada siswa yang berprestasi, sehingga siswa dapat termotivasi untuk belajar dengan tekun.					
d. Bimbingan dan Konseling					
19. Sekolah seharusnya membuat program training motivasi secara berkala untuk meningkatkan motivasi belajar siswa.					
20. Sekolah yang baik akan mampu meningkatkan prestasi belajar siswa yang sebelumnya masih rendah/kurang, sehingga siswa yang kemampuan belajarnya rendah selalu termotivasi untuk meningkatkan prestasi belajarnya					

B. Persepsi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan

Pernyataan	Penilaian				
	SS	S	KS	TS	STS
a. Sarana dan Prasarana					
1. Ruang kelas di sekolah kami senantiasa dalam keadaan bersih.					
2. Jumlah dan jenis buku perpustakaan di sekolah kami sudah memadai.					
3. Sekolah kami menyediakan alat peraga dan media pembelajaran yang menarik dan bervariasi.					
b. Tenaga Pendidik / guru dan karyawan					
4. Guru dan karyawan di sekolah kami selalu berpenampilan rapi di sekolah.					
5. Guru di sekolah kami tidak pernah ijin saat jam mengajar di kelas .					
6. Guru-guru di sekolah kami selalu tepat waktu ketika masuk ke dalam kelas.					
7. Metode pembelajaran yang digunakan guru saat mengajar bervariasi dan menyenangkan.					
8. Guru di sekolah kami saat mengajar selalu menggunakan metode pembelajaran yang berbeda-beda sesuai dengan materi yang di sampaikan.					
9. Guru-guru di sekolah kami dapat menyampaikan materi pelajaran dengan jelas dan menarik.					
10. Guru di sekolah kami saat mengajar selalu menjelaskan materi pelajaran secara detail dengan bahasa yang mudah di pahami siswa.					
11. Guru-guru di sekolah kami sentiasa memberikan penguatan dan umpan balik atas tugas belajar siswa.					
12. Guru di sekolah kami saat mengajar menggunakan media pembelajaran berupa audio visual.					
13. Semua guru di sekolah kami menggunakan metode penilaian berupa ujian teori dan praktik untuk menilai hasil belajar siswa.					
c. Pengelolaan lembaga					
14. Di setiap akhir semester sekolah kami memberikan laporan hasil belajar siswa kepada orangtua siswa (pembagian rapor).					

15. Saya melihat sekolah kami memiliki guru dan karyawan dengan jumlah, kualifikasi, dan kompetensi yang memadai.					
16. Dalam memberikan pelayanan, sekolah kami tidak membedakan status sosial ekonomi dari orang tua siswa.					
17. Sekolah kami biasanya memberikan penangguhan pembayaran biaya sekolah untuk siswa yang kurang mampu.					
18. Sekolah kami memberikan beasiswa kepada siswa yang berprestasi.					
d. Bimbingan dan Konseling					
19. Sekolah kami biasanya mengadakan program training motivasi untuk meningkatkan motivasi belajar siswa, terutama ketika menjelang ujian nasional.					
20. Sekolah kami membuat program khusus untuk upaya meningkatkan prestasi belajar siswa yang sebelumnya masih rendah/kurang.					

Lampiran 7

TABULASI DATA PENELITIAN

No. Resp	sarpras				Rata-rata	guru dan karyawan					Rata-rata	pengelolaan					Rata-rata		BK		Rata-rata
	1	2	3	4		5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15	16	17	17 rata	
1	5	5	4	4	4,75	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4,5	4	4	4
2	5	5	4	5	4,75	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4,5	5	4	5
3	4	4	3	4	3,75	3	4	5	3	4	5	4	5	4	2	3	4	3,667	4	5	4
4	4	4	3	3	3,5	3	4	4	4	4	3	3,571	4	4	4	2	5	4	3,833	3	4
5	5	4	4	4	4,25	4	4	5	4	4	4	4,286	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	5	4	4	5	4,5	4	5	4	5	5	4	4,571	5	4	4	5	4	4,5	4	5	4
7	5	5	4	4	4,75	3	4	5	4	3	4	3,857	5	4	5	5	5	4,833	3	4	4
8	5	4	4	4	4,25	5	5	5	5	4	5	4,857	5	4	4	4	5	4,333	5	5	5
9	5	5	4	4	4,75	4	4	5	4	5	4	4,429	5	4	2	3	4	3,833	5	5	5
10	5	4	5	5	4,75	5	4	5	4	4	4	4,286	5	3	4	5	5	4,5	4	5	5
11	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,714	4	5	5	4	5	4,667	4	5	4
12	3	4	4	4	3,75	4	4	3	3	3	4	3,571	3	3	3	3	3	3,167	4	4	4
13	4	4	4	3	3,75	3	4	3	3	3	4	3,429	3	4	3	4	4	3,5	4	3	3
14	3	4	4	3	3,5	4	4	4	4	4	3	3,857	4	3	4	2	4	3,333	3	4	3
15	4	3	2	4	3,25	3	3	4	4	3	4	3,429	2	3	3	4	3	3	3	4	4
16	5	5	5	4	4,75	4	4	5	4	4	4	4,143	4	5	3	4	5	4,333	4	4	4
17	5	5	5	4	4,75	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4,5	4	5	5
18	5	4	4	4	4,25	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4,5	5	4	4
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4,857	5	5	4	5	4	4,5	5	4	5
20	5	5	4	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,167	4	5	4
21	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3,857	5	3	4	3	4	5	4	4	5
23	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4,571	5	4	4	3	4	4	4	5	4
24	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,333	4	4	4
25	5	5	4	4	4,5	4	4	4	5	4	4	4,143	5	4	4	4	5	4,5	4	4	4
26	4	3	4	4	3,75	3	4	4	3	4	4	3,571	4	4	4	3	3	3,5	4	3	3
27	4	3	4	4	3,75	2	4	3	3	3	4	3,286	3	3	3	4	4	3,333	3	3	4

A. Ekspektasi

28	3	4	4	4	3	3.5	4	3	3	3	4	3	4	4	3,571	4	3	3	3	2	1	2,667	3	2	2	2,333
29	4	4	3	3	3.5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3,714	4	3	3	4	3	4	3,5	4	4	4	4
30	4	4	4	3	3,75	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,143	3	3	4	3	4	4	3,5	4	4	3	3,667
31	5	5	4	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4,167	4	5	4	4,333
32	4	4	3	4	3,75	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3,429	3	4	4	3	3	3	3,333	4	4	3	3,667
33	4	3	4	3	3,5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3,429	2	3	4	3	4	4	3,333	2	3	4	3
34	4	3	4	3	3,5	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3,429	3	4	3	3	3	4	3,333	3	4	3	3,333
35	4	3	4	3	3,5	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3,167	2	4	3	3
36	3	4	3	3	3,25	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3,143	3	4	3	3	3	4	3,333	4	3	3	3,333
37	5	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2,857	5	3	3	3	3	4	3,5	3	3	4	3,333
38	5	4	3	3	3,75	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3,143	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3,333
39	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4,667	5	4	5	4,667
40	4	2	4	3	3,25	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3,571	3	4	3	4	3	4	3,5	3	3	4	3,333
41	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4,333	4	4	5	4,333
42	5	5	4	5	4,75	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4,286	5	5	4	5	4	5	4,667	5	5	5	5
43	4	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	3,714	2	4	4	4	4	4	3,667	4	4	4	4
44	4	5	5	4	4,5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4,143	5	4	4	4	4	4	4,167	4	4	4	4
45	4	5	5	5	4,75	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4,571	4	5	4	5	5	5	4,667	4	5	4	4,333
46	5	5	3	5	4,5	3	3	5	4	2	5	5	3,857	4	5	4	5	4	5	5	5	4,667	4	4	5	4,333
47	5	4	4	4	4,25	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4,286	5	4	5	4	4	5	4,5	4	4	4	4
48	5	5	4	4	4,5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4,286	5	4	4	5	3	4	4,167	4	5	4	4,333
49	5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4,857	5	4	4	4	5	5	4,5	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4,857	5	5	4	5	5	5	4,833	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3,143	3	4	4	4	4	4	3,833	3	4	4	3,667
53	5	4	5	4	4,5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3,571	4	3	3	2	3	2	2,833	3	2	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3,571	3	3	3	4	3	3	3,167	3	4	4	3,667
55	5	5	5	4	4,75	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4,286	4	3	4	3	3	3	3,333	4	3	3	3,333
56	5	4	4	4	4,25	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4,286	4	4	3	3	4	5	3,833	4	4	5	4,333
57	3	4	3	3	3,25	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3,571	3	4	4	3	4	3	3,667	3	3	4	3,333
58	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3,5	3	4	3,667	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4,571	4	5	4	5	4	4	4,333	5	4	5	4,667

60	3	3	3	4	3,25	3	4	3	4	3	3	3	4	3,429	4	4	3	3	2	3	3,167	4	3	4	3,667
61	5	5	4	5	4,75	5	4	5	5	5	5	5	4	4,714	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	5	5	4	5	4,75	4	5	5	5	5	5	5	4	4,857	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	
63	5	5	4	4	4,75	5	4	4	4	4	4	4	4	4,143	4	4	4	5	4	4	4,167	4	4	4	
64	5	4	4	4	4,25	5	5	4	4	4	4	4	4	4,286	4	5	4	5	4	4	4,333	4	5	4,667	
65	5	5	4	5	4,75	4	5	5	4	5	5	4	4	4,571	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4,333	
66	5	5	4	4	4,5	4	4	4	5	4	4	4	5	4,286	5	4	4	5	3	5	4,333	5	4	5,4667	
67	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4,143	5	4	3	4	2	3	3,5	5	2	3,333	
68	5	5	4	4	4,5	5	5	5	4	4	4	4	4	4,571	4	5	4	4	4	4	4,167	4	4	4	
69	5	5	4	5	4,75	5	4	5	5	5	5	4	4	4,714	4	5	4	4	4	4	5,4333	5	4	4,333	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3,667	3	2	3,2667	
71	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	3	3	3	3,429	4	3	3	3	3	3	3,167	4	2	2,667	
72	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	2	3,571	4	5	3	5	2	3	3,667	4	3	4,3667	
73	5	4	5	4	4,5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2,667	5	2	3,333	
74	5	5	4	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4	5	4,143	4	3	5	3	4	4	3,833	3	3	3	
75	5	5	5	4	4,75	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2,667	3	2	2,333	
76	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3,429	3	3	3	3	4	3	3,167	4	3	3,333	
77	5	5	4	4	4,5	4	3	3	3	4	3	3	3	3,286	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4,3667	
78	4	4	3	4	3,75	4	4	4	3	3	3	4	4	3,571	3	3	3	4	3	3	3,167	4	4	3,3667	
79	4	4	4	3	3,75	3	3	3	3	4	3	3	4	3,286	3	4	4	3	3	3	3,333	4	4	3,3667	
sum	355	335	323	314	331,8	314	312	312	314	301	312	314	311,3	314	311	292	303	302	302	313	305,8	310	306	310	308,7
average	4,49	4,24	4,09	3,97	4,2	3,97	3,95	3,97	3,81	3,95	3,97	3,81	3,97	3,94	3,97	3,94	3,7	3,84	3,82	3,96	3,871	3,92	3,87	3,92	3,907
min	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2,857	2	2	2	2	2	1	2,667	2	2	2	2,333
max	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
s.dev	0,68	0,74	0,68	0,68	0,549	0,78	0,7	0,77	0,77	0,85	0,73	0,62	0,537	0,88	0,79	0,67	0,88	0,87	0,93	0,606	0,73	0,87	0,78	0,638	
Median	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,3833	4	4	4	4
Modus	5	4	4	4	4,75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,5	4	4	4,333

27	3	4	3	3	3,25	2	3	2	2	3	3	3	2,571	4	3	2	3	2	3	2,833	3	2	3	2,667
28	3	2	2	2	2,25	1	3	2	2	2	2	2	2,143	4	2	3	2	2	3	2,667	3	3	2	2,667
29	4	3	4	4	3,75	3	3	3	4	3	3	3	3,143	4	4	4	3	4	4	3,833	4	3	3	3,333
30	4	4	3	4	3,75	4	4	3	3	3	3	3	3,286	3	4	4	4	3	4	3	3,5	4	4	4
31	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,833	4	4	4
32	4	3	3	3	3,25	3	3	4	3	3	3	4	3,286	4	3	3	3	3	4	3,333	3	3	4	3,333
33	3	4	3	3	3,25	3	3	4	3	3	3	3	3,143	3	4	3	3	3	3	3,167	4	4	4	4
34	3	4	3	3	3,25	3	3	4	4	4	4	3	3,571	4	4	3	4	3	3	3,5	3	3	3	3,333
35	3	4	4	3	3,5	4	4	3	4	4	4	4	3,857	4	4	3	4	3	4	3,667	3	3	4	3,333
36	3	4	3	3	3,25	4	4	3	4	4	4	4	3,714	3	2	4	3	3	4	3,167	3	3	3	3
37	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3,143	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3
38	3	4	3	3	3,25	3	3	4	3	3	4	4	3,429	2	3	4	2	1	3	2,5	3	2	2	2,333
39	4	4	5	4	4,25	4	4	5	4	4	4	4	4,143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	3,5	4	4	3	3	4	3	3	3,429	3	2	3	3	1	2	2,333	2	2	4	2,667
41	3	3	3	4	3,25	3	5	5	4	4	4	4	4,143	4	4	4	4	4	3	4	3,833	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3,667	4	4	4	4
44	4	5	4	4	4,25	4	4	4	5	4	4	4	4,143	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,667
45	4	4	4	5	4,25	4	5	5	4	5	4	4	4,571	4	4	5	4	2	5	4	5	5	4	4,667
46	4	4	4	3	3,75	4	4	2	4	3	3	4	3,429	3	4	4	5	1	5	3,667	4	4	4	4
47	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	2	4	3,5	3	5	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,833	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4,286	4	5	5	5	1	5	4,167	4	5	5	4,667
50	4	5	4	4	4,25	5	5	4	4	4	4	5	4,571	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4,333
51	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,857	3	3	4	5	4	4	3,833	3	5	4	4
52	2	2	3	2,25	3	4	4	4	3	3	3	3	3,286	4	2	4	3	1	2	2,667	4	4	3	3,667
53	4	4	3	2	3,25	4	4	3	2	3	3	3	3,143	3	2	3	3	2	3	2,667	3	3	3	3
54	3	4	3	3	3,25	4	4	3	4	3	3	3	3,429	3	3	3	3	2	3	2,833	4	3	2	3
55	4	5	5	5	4,75	5	4	5	4	4	4	5	4,429	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4,333
56	4	3	3	5	3,75	3	4	4	3	4	4	4	3,714	4	4	3	3	3	5	3,667	4	5	3	4
57	3	4	3	3	3,25	4	4	3	4	3	4	3	3,571	4	3	3	3	1	2	2,667	3	2	4	3
58	3	4	3	4	3,5	3	4	3	3	3	3	4	3,286	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3,667

59	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4,667	4	4	5	4,333					
60	4	4	2	3,5	4	3	3	2	3	3	2	2,857	3	4	3	4	2	3	3,167	2	3	4	3	
61	4	5	4	4,5	4	5	4	4	4	4	5	4,429	5	4	4	4	1	3	3,5	5	4	3	4	
62	3	4	3	4	3,5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	1	4	3,333	3	4	4	3,667
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	5	4	4	4,25	5	4	4	3	3	4	3,857	5	2	3	2	1	3	2,667	4	2	2	2,667	
65	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4,429	5	4	4	4,5	5	4	4,5	5	5	5	5	5	
66	4	4	4	5	4,25	4	4	5	4	4	4	4,143	4	4	4	4	3	4	3,833	4	4	4	4	
67	3	3	4	3	3,25	4	4	4	3	4	4	3,857	4	3	3	4	3	4	3,5	4	4	4	4	
68	3	3	3	4	3,25	4	3	4	4	3	3	3,429	4	4	3	3	2	4	3,333	4	3	3	3,333	
69	4	3	3	3	3,25	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	2,667	
70	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3,143	4	4	4	4	1	4	3,5	3	4	4	3,667	
71	2	4	3	4	3,25	3	3	4	3	3	4	2,3,143	4	4	5	3	2	2	3,333	4	1	5	3,333	
72	3	2	3	4	3	3	3	2	4	5	4	5	3,714	4	4	4	3	2	4	3,5	4	4	4	
73	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2,714	3	3	2	3	2	2	2,5	3	3	2,667	
74	4	2	3	4	3,25	3	3	4	3	2	3	3	3	4	1	2	2	1	3	2,167	3	2	3	2,667
75	2	3	2	2	2,25	3	2	3	3	3	3	2,714	3	2	3	3	2	3	2,667	2	3	3	2,667	
76	2	3	3	3	2,75	2	3	3	4	4	3	3,143	3	3	3	3	3	3	3	3,167	3	3	3	3
77	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3,571	3	3	3	4	3	3	3	3,167	3	3	3	3
78	4	3	3	4	3,5	3	4	4	3	3	4	3,429	3	3	3	1	2	4	2,667	3	3	2	2,667	
79	3	3	3	4	3,25	3	3	4	4	3	4	3,429	4	1	2	2	2	3	2,333	3	3	2	2,667	
sum	281	284	277	283	281,3	282	290	300	285	288	280	287,9	290	271	281	278	214	298	272	278	289	285	284	
average	3,56	3,59	3,51	3,58	3,56	3,57	3,67	3,8	3,67	3,61	3,65	3,54	3,644	3,67	3,43	3,56	3,52	2,71	3,77	3,443	3,52	3,66	3,61	3,595
min	2	2	2	2	2,25	1	2	2	1	2	2	2,143	2	1	2	1	1	1	2	2,167	1	1	2	2,333
max	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
s.dev	0,8	0,76	0,71	0,78	0,57	0,84	0,65	0,85	0,8	0,65	0,73	0,69	0,527	0,71	0,89	0,73	0,85	1,09	0,82	0,559	0,71	0,89	0,76	0,598
Median	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	3,714	4	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	3,667
Modus	3	4	3	4	3,25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4

45	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
46	5	5	3	5	3	5	4	4	5	4	2	5	5	3	5	4	5	5	5	4
47	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
48	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5
49	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
53	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2
54	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
55	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
56	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
57	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
58	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
59	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3
61	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
62	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3
63	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
64	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
65	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4
66	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4
67	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	2
68	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
69	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	4	5	3	3	2
71	4	4	5	3	5	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2
72	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	2	4	5	3	5	2	3	3
73	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	2	3	2	3	2	2
74	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3
75	5	5	5	4	5	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
76	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
77	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
79	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
Rata2	4,5	4,2	4,1	4	4	3,9	4	3,9	3,9	4	3,8	3,9	4	3,9	3,9	3,7	3,8	3,8	4	3,9
Rata2	4,15				3,94				3,93				3,85				3,89			

B. Persepsi

Resp.	Bukti fisik					Kehandalan				Daya Tanggap				Jaminan				Empati		
	1	2	3	4	5	7	12	18	20	8	9	10	11	6	13	14	15	16	17	19
1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
4	4	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	2	2	2	4	2	2	1	3	1	3	2	3	3	1	2	2	3	4	3
7	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	1	5	4
8	2	2	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
9	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5
10	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3
11	5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	3	5	5
12	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
14	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
15	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
16	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4
17	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4
21	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
22	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4
23	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	4
26	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
27	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
28	3	2	2	2	1	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
29	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
30	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
33	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
35	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
36	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3
37	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2
38	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	1	3	2
39	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	1	2	2
41	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5
46	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	1	5	4

47	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4	5	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	
50	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	
51	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	
52	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	1	2	4	
53	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	
54	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
55	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
56	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	
57	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	1	2	2	
58	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	
59	4	3	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	
60	4	4	4	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	
61	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	1	3	4	
62	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	3	3	4	4	2	3	2	1	3	2	
65	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	
66	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
67	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
68	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	
69	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	3	3	4	3	
70	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	
71	2	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	2	3	4	5	3	2	2	1	
72	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	2	4	4	
73	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	
74	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	3	2	
75	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	
76	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
78	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	1	2	4	3	
79	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	1	2	2	2	3	3	
Rata2	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6	3,8	3,7	3,5	3,6	3,7	3,6	3,6	3,5	3,7	3,4	3,6	3,5	2,7	3,8	3,7	
Rata2	3,6				3,6				3,6				3,5				3,4				

Lampiran 9

HASIL ANALISIS GAP 5 SERVQUAL

No.	Rata-Rata Per Item		Persepsi- Ekspektasi	Dimensi	Rata-Rata Per Item Dimensi		Skor SERVQUAL
	Persepsi	Ekspektasi			Persepsi	Ekspektasi	
1	3,6	4,5	-0,9	Bukti Fisik (Item 1-5)	3,6	4,2	(0,6)
2	3,6	4,2	-0,6				
3	3,5	4,1	-0,6				
4	3,6	4	-0,4				
5	3,6	4	-0,4				
6	3,7	3,9	-0,2	Kehandalan (Item 6,13,14,15)	3,6	3,8	(0,3)
7	3,4	3,9	-0,5				
8	3,6	3,7	-0,1				
9	3,5	3,8	-0,3				
10	3,8	3,9	-0,1	Daya Tanggap (Item 7,12,18,20)	3,7	3,9	(0,3)
11	3,7	4	-0,3				
12	3,5	3,9	-0,4				
13	3,6	3,9	-0,3				
14	3,7	4	-0,3	Jaminan (Item 8-11)	3,6	3,9	(0,3)
15	3,6	3,8	-0,2				
16	3,6	3,9	-0,3				
17	3,5	4	-0,5				
18	2,7	3,8	-1,1	Empati (Item 16,17,19)	3,4	3,9	(0,5)
19	3,8	4	-0,2				
20	3,7	3,9	-0,2				

Lampiran 10**DAFTAR RESPONDEN**

NO. RESP.	NAMA	KELAS	JURUSAN
1	Elsa Vita	X	AKT
2	Anisatul Fadilah	X	AKT
3	Nur Wahyuningsih	X	AKT
4	Sofa Zuhaida	X	AKT
5	Dewi Purwitasari	X	AKT
6	Kunti Cahyaning Ati	X	AKT
7	Imam Arifiyanto	X	TSM
8	Muhammad Bachroni	X	TSM
9	Erlangga Aditya	X	TSM
10	Wibisono Ganang	X	TSM
11	Nurul Huda	X	TSM
12	Wahyu Ardianto	X	TSM
13	Adi Wiranto	X	TSM
14	Eko Wahyu Widodo	X	TSM
15	Jikrona Reko Slamet	X	TSM
16	Amton Praptono	X	TSM
17	Wahyu Gunanto	X	TSM
18	Yuli Setiadi	X	TSM
19	Rhori Arifyani	XI	AKT
20	Afrianingsih	XI	AKT
21	Reski Amalia	XI	AKT
22	Fangela Myas Sari	XI	AKT
23	Listriana	XI	AKT
24	Yulia Indraswati	XI	AKT
25	Reni Sulistiani	XI	AKT
26	Ririn Maya Lestari	XI	AKT
27	Uswatun Khasanah	XI	AKT
28	Erni Suhati	XI	AKT
29	Susanti	XI	AKT
30	Innayati Salisa	XI	AKT
31	Sariffudin	XI	TSM

32	Muntholib	XI	TSM
33	Ian Hardi	XI	TSM
34	Kusni Mubarak	XI	TSM
35	M .Ali Kahfi	XI	TSM
36	Chasanatul Kunoko	XI	TSM
37	Moch Saiful Majid	XI	TSM
38	Khabib Arga Maulana	XI	TSM
39	Khoirul Busnatul Huda	XI	TSM
40	Febiyanto	XI	TSM
41	Didik Nur Rahman	XI	TSM
42	Dwi Aulia Nisa	XII	AKT
43	Okti Ratnawati	XII	AKT
44	Aulia Wayatul	XII	AKT
45	Ahdi Maulani	XII	AKT
46	Aisah Noor Septiani	XII	AKT
47	Putri Dinda	XII	AKT
48	Ariyani	XII	AKT
49	Kastini	XII	AKT
50	Suparti	XII	AKT
51	Evi Qurrotul Uyuni	XII	AKT
52	Naela Risqiana	XII	AKT
53	Febi Safitri	XII	AKT
54	Firda Noviyanti	XII	AKT
55	Solifah	XII	AKT
56	Roudhotul Janah	XII	AKT
57	Verlita Dwi Nahara	XII	AKT
58	Amalia	XII	AKT
59	Reza Ardi Wibowo	XII	TSM
60	Sholehudin Setiawan	XII	TSM
61	Muh Irfan Saputro	XII	TSM
62	Abdul Aziz	XII	TSM
63	Amat Saiful Rozi	XII	TSM
64	Toni Layu Argi	XII	TSM
65	Trisno Asihanto	XII	TSM
66	Aditia Rizamawan	XII	TSM
67	Abu Bahrin	XII	TSM

68	Dhidik Gunawan	XII	TSM
69	Ahmad Ridwan	XII	TSM
70	Muhamad Erfin Kholid	XII	TSM
71	Pandi Baskoro	XII	TSM
72	Randi Fikrianto	XII	TSM
73	Asep Kunaedi	XII	TSM
74	Ali Khamdani	XII	TSM
75	Andri Suritno	XII	TSM
76	Warjoyo	XII	TSM
77	Edy Widodo	XII	TSM
78	Danu kristanto	XII	TSM
79	Acmad Fauzi	XII	TSM

Lampiran 11



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 1419 /UN37.1.7/PP/2014
Hal : Ijin Penelitian

27 November 2014

Yth. Kepala SMK Muhammadiyah Batang
Jl. Jend. Sudirman No. 250
Batang

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Yulista
NIM : 7101410190
Jur./Konsentrasi : Pend. Ekonomi / Pend. Koperasi

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan judul "Kualitas Layanan Pendidikan Di Smk Muhammadiyah Batang". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diijinkan untuk dapat melakukan penelitian di tempat yang Saudara pimpin dengan alokasi waktu bulan November 2014 sd. selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n Dekan



Tembusan Yth.:

1. Dekan
2. Ketua Jurusan Pend. Ekonomi
Fakultas Ekonomi Unnes

FM-05-AKD-24

Lampiran 12



Majlis Pendidikan Dasar dan Menengah
Daerah Muhammadiyah Batang
SMK MUHAMMADIYAH BATANG
STATUS "TER AKREDITASI"

Alamat : Jalan Jendral Sudirman No. 250 ☎ (0285) 392122 Batang 51215

SURAT KETERANGAN

Nomor: 008.430/SMK.M/XII/2014

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agung Sahistya Hadi, S.Pd
NIP/NBM : 1128773
Pangkat/ Gol : -
Jabatan : Kepala Sekolah
Unit Kerja : SMK Muhammadiyah Batang

Menerangkan bahwa :

Nama : Yulista
NIM : 7101410190
Jur./Konsentrasi : SMK Muhammadiyah Batang
Asal Sekolah : Universitas Negeri Semarang (UNNES)

Menerangkan bahwa nama di atas telah melakukan Penelitian skripsi yang berjudul "Kualitas Layanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah Batang" pada tanggal 12 Desember 2014.

Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sesungguhnya, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Batang, 12 Desember 2014

Kepala
SMK Muhammadiyah Batang

Agung Sahistya Hadi, S.Pd.