

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Santriwati SMA AL Wafi
Islamic Boarding School**

***The Effect of Service Quality on The Satisfaction Level of Santriwati SMA AL Wafi
Islamic Boarding School***

Suworo¹, Chotamul Fajri², Sairin³

Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang^{1,2}

dosen01517@unpam.ac.id *

Received : September 2020, Revised : October 2020, Accepted : October 2020

ABSTRAK

One of the causes of the deterioration of the quality of Indonesian society is the low quality of education, which in this case can be interpreted as the lack of effectiveness of the learning process developed in an institution. The cause is derived from the student itself, the methods applied, the learning environment and other factors. Low student motivation and limited facilities and infrastructure will lead to less effective and efficient learning processes that will have a negative impact on the output of the institution. Pesantren Al wafi was formed to have a vision of forming a generation of Muslims who have a high awareness. Seeing the development of very good students, the management made continuous improvements by improving the quality of service in accordance with the expectations of students and parents. The purpose of this study is to describe whether there is an influence between the quality of service on the satisfaction of santriwati SMA AL Wafi Islamic Boarding School. To get the data done with the spread of questionnaires to students class X, XI and XII SMA Al Wafi Islamic Boarding School in 2019.

The method used is an associative method with a saturated sample technique of 67 students. Analyze data using validity and reliability tests. The result of this showed there was a partially significant influence between the Quality of Service towards the Satisfaction Level of Santriwati SMA AL Wafi Islamic Boarding School.

Keywords : *Quality of Service, Satisfaction Level of Santriwati*

ABSTRACT

Salah satu penyebab merosotnya kualitas Masyarakat Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan, yang dalam hal ini dapat diartikan sebagai kurang efektivitasnya proses pembelajaran yang dikembangkan di sebuah lembaga. Penyebabnya adalah berasal dari siswa itu sendiri, metode yang diterapkan, lingkungan belajar dan faktor lainnya. Minat motivasi siswa yang rendah kemudian keterbatasan sarana dan prasarana akan menyebabkan proses pembelajaran kurang efektif dan efisien yang akan memberikan dampak negatif bagi output lembaga yang bersangkutan. Pesantren Al wafi dibentuk memiliki visi membentuk generasi muslim yang memiliki kesadaran tinggi. Melihat perkembangan santri yang sangat bagus, pihak manajemen melakukan perbaikan terus menerus dengan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi santri dan orang tua. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan santriwati SMA AL Wafi Islamic Boarding School. Untuk mendapatkan data dilakukan dengan penyebaran angket kepada santriwati kelas X, XI dan XII SMA Al Wafi Islamic Boarding School tahun 2019. Metoda yang digunakan adalah metode asosiatif dengan teknik sample jenuh sebanyak 67 santri. Analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Santriwati SMA AL Wafi Islamic Boarding School.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Santriwati*

1. Pendahuluan

Pengembangan sumber daya manusia di Indonesia tidak lepas dari peran pesantren yang berkembang. Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan dan pusat penyebaran agama Islam lahir dan berkembang semenjak masa-masa permulaan kedatangan agama Islam di negeri kita.

Pesantren Alwafi mengembangkan jenjang pendidikan tingkat SD, SMP, dan SMA dengan menggunakan kurikulum¹³ di bawah Kemendikbud dan kurikulum timur tengah yang terakreditasi IUM. Program SD dari kelas satu sampai kelas 4 fullday school , kelas 5, 6 SD, SMP dan SMA berasrama atau pesantren. Pesantren Al Wafi berdiri semenjak tahun 2016 di bawah yayasan Al Sudais Indonesia berinisiatif yang beralamat di Jl Raya Arco No. 1 RT 02 RW 01 Raga Mukti-Kelurahan Citayam Kecamatan Tajur halang, Kabupaten bogor. Melihat perkembangan santri pihak manajemen melakukan perbaikan terus menerus dengan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi santri dan orang tua.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis bermaksud meneliti “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Santriwati SMA AL Wafi Islamic Boarding School”. Dalam penelitian ini, Identifikasi masalah dilakukan agar penelitian lebih fokus, dimana akan dilakukan penelitian mengenai “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan santriwati kelas X,XI dan XII SMA AL Wafi Islamic Boarding School”, kemudian dirumuskan permasalahan yang timbul sebagai berikut: “Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan santriwati SMA AL Wafi Islamic Boarding School”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan santriwati SMA AL Wafi Islamic Boarding School. Setelah penelitian diselesaikan manfaatnya nantinya secara teoritis, memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila perlu diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri dan santriwati sedangkan Manfaat praktis untuk SMA Al Wafi Islamic boarding School, penelitian ini bisa dijadikan sebagai masukan manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan santriwati. Manfaat untuk peneliti, penelitian ini mendapatkan wawasan baru dibidang ilmu pemasaran. Kualitas Pelayanan menurut Lewis dan Booms (1983) dalam F. Tjiptono dan G. Chandra (2011) dalam Jurnal Lily Harjati, Yurike Venesia mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Ali Mulyawan dan Rinawati (2016) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Faktor persaingan yang semakin meningkat menyebabkan sekolah perlu melakukan pembenahan sesuai dengan unsur layanan yang diberikan. Jasa sangat bergantung dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini adalah santriwati. Demikian pula halnya dengan SMA Al Wafi Islamic Boarding School perlu menerapkan kualitas layanan yang optimal. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung (Parasuraman et al., 1988) dan merupakan faktor kunci terhadap customer retention (Kotler & Keller, 2012) dalam jurnal Ali Mulyawan dan Rinawati serta dibuktikan dalam penelitian Ni Made Ari Sulistyawati dan Ni ketut seminari (2016) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran.

2. Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah santri kelas X,XI dan XII SMA Al Wafi Islamic Boarding School tahun Ajaran 2019/2020 berjumlah 67 santriwati.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel jenuh/sensus, apabila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan seluruh santriwati SMA Al Wafi Islamic Boarding School (Sugiyono, 2011).

Variabel Penelitian

Sesuai dengan judul “Peingaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Umum dan Kepuasan Pembelajaran. Santriwati SMA Al Wafi Islamic Boarding School, maka variabel penelitiannya adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan kepuasan pembelajaran.

Kepuasan pembelajaran adalah tanggapan atau respon santri SMA Al Wafi Islamic Boarding School setelah membandingkan antara harapan dan kinerja (pembelajaran) yang dirasakan. Dalam mengumpulkan data tentang variabel kepuasan pembelajaran, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator kepuasan pembelajaran adalah kepuasan keseluruhan (*overall customer satisfaction*) meliputi model pembelajaran dan sarana prasarana pembelajaran.

Tangible (bukti fisik) merupakan kemampuan sekolah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, mencakup aspek- aspek yang nyata yang bisa dilihat dan diraba. Dalam mengumpulkan data tentang variabel tangible, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator variabel tangible yaitu : Kelengkapan sarana prasarana dan Kondisi sarana prasarana dan kondisi SDM.

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan sekolah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam mengumpulkan data tentang variabel reliability, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator variabel reliability yaitu: Pemberian layanan sesuai janji (tepat waktu) dan Pelayanan secara akurat (teliti).

Responsiveness (daya tanggap) adalah keinginan atau kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada santri, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dalam mengumpulkan data tentang variabel responsiveness, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara.

Indikator variabel responsiveness yaitu : Kesediaan guru dan karyawan untuk membantu santri, Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, Kejelasan informasi.

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para guru dan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya santri kepada sekolah. Dalam mengumpulkan data tentang variabel assurance, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator variabel assurance yaitu : Pengetahuan guru dan karyawan, Kesopanan dalam memberikan pelayanan, Rasa nyaman selama berinteraksi dengan guru beserta karyawan.

Empathy (Empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada santri dengan berupaya memahami keinginan mereka. Dalam mengumpulkan data tentang variabel empathy, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator variabel empathy yaitu : Perhatian guru dan karyawan secara khusus kepada santri, Kemampuan memahami kebutuhan serta keinginan santri.

Teknik analisis data menggunakan Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2018) regresi linear sederhana digunakan untuk untuk memprediksi perubahan (naik-turunnya) variabel dependent yang dijelaskan/dihubungkan oleh satu variabel independent sebagai faktor predictor yang dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya).

3. Hasil dan Pembahasan

Analisa Regresi Sederhana Variabel X(Kualitas Pelayanan) terhadap Kepuasan (Y)

Variabel X1 mempunyai hubungan yang kuat terhadap Y, karena 0.565 (Korelasi Kuat)

Tabel 1. Hubungan kuat antara X1 terhadap Y

		X1	Y
Hubungan X1	Pearson Correlation	1	.565**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	67	67
Y	Pearson Correlation	.565**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	67	67

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

Hasil Pengujian Regresi Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Santriwati (Y)

Tabel 2. Regresi Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Santriwati (Y)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.063	5.809		2.077	.042		
	X1	.794	.144	.565	5.514	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Diperoleh persamaan regresi $Y = 12,063 + 0,794 X1$, dimana :

1. Nilai konstanta 12,063 diartikan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X1) tidak ada maka telah terdapat Kepuasan Santriwati (Y) sebesar 12,063 *points*.
2. Setiap perubahan 1 unit pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Santriwati (Y) sebesar 0,794 *points*.

Uji T

Banyaknya animo masyarakat untuk menempuh pendidikan di SMA Al Wafi Islamic Boarding School menjadikan peneliti untuk membuktikan bahwa kualitas pelayanan di sekolah ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan khususnya santriwati, sehingga ke depannya sekolah ini dapat meningkatkan dan bersaing dengan sekolah yang sejenis dengan memberikan pelayanan yang semakin baik. Dalam penelitian Sampel yang digunakan berjumlah 67 orang. Cara mendapatkan data melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari 71 pernyataan dari semua variabel, kemudian dilakukan uji validitas dengan tujuan untuk mengetahui signifikan data yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang ada, dengan bantuan komputer program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 22 for windows. Uji Validitas Pengukuran validitas pada instrumen ini dilakukan dengan korelasi pearson product moment antara skor butir dengan skor skalanya. Dari pengolahan data semua item memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari r tabel artinya ada hubungan yang signifikan antara skor masing-masing item dengan skor total. Korelasi yang signifikan menunjukkan bahwa item memang benar-benar dapat digunakan untuk mengukur variabel yang akan diukur. Reliabilitas Pada penelitian ini digunakan reliabilitas dengan model Alpha Cronbach. Variabel Instrumen dinyatakan tidak reliabel jika nilai reliabilitas yang diperoleh tidak mencapai 0,6 (Nurgiyantoro,

2000). Berdasarkan hasil pengujian diperoleh secara parsial, nilai t hitung $> t$ tabel atau $5,514 > 1.99773$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Santriwati SMA AL Wafi Islamic Boarding School. Hasil penelitian ini dikuatkan oleh penelitian Doni Marlius (2018) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan website akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada website akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “KBP” (Y). Kemudian dikuatkan pula oleh hasil penelitian Adie Kurban (2017) yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa **Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh secara signifikan Terhadap Tingkat Kepuasan Santriwati SMA AL Wafi Islamic Boarding School**. Dari Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya pelayanan berdampak pada peningkatan kepuasan santriwati.

4. Penutup

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel atau $5,514 > 1.99773$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Santriwati SMA AL Wafi Islamic Boarding School. Dari Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya pelayanan berdampak pada peningkatan kepuasan santriwati.

Karena Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Santriwati SMA AL Wafi Islamic Boarding School sangat berpengaruh, maka diharapkan Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty semakin ditingkatkan, sehingga SMA AL Wafi Islamic menjadi sekolah yang unggul dan memberikan kenyamanan untuk santriwatinya

Daftar Pustaka

- Adi, Kurban. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. 13(4).
- Afif,S. (2016).Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Orang tua Siswa di MI Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. *Jurnal Quality* 4(1).
- Ali Mulyawan, Rinawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika di Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship* 10(2).
- Buchari, Alma.(2003). *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- D.Juhana, A. Mulyawan. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIMIK Madira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi,Bisnis,dan Entrepreneur* 9(1).
- Danang, Sunyoto. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service).
- Denis, Walker. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, (Tangerang Selatan: Binarupa Aksara)
- Lily Harjati, Yuriike Venesia.(2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *Jurnal Widya Ekonomika*, 1(1).
- Partika. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada UMKM PIA TOULIP Jalan Selorejo RT/RW 08/03 Kecamatan Dau Malang).*Jurnal Agregat*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.