

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SD QUR'AN CENTRE BATAM

Rita dan Oktavianti

Prodi Manajemen Universitas Riau Kepulauan Batam

ABSTRACT

This study is based on the problem, How will Waitrs Quality to the Satisfaction of participants Qur'an Centre Elementary Students in Batam, Purpose of this study was to determine the extent of influence of the reliability to the satisfaction of students in elementary Qur'an Centre, to determine the extent of the influence of responsiveness to participants satisfaction students in elementary Qur'an Centre, to determine the extent of the influence of participant satisfaction guarantee to students in elementary Qur'an Centre, to determine the extent of participant satisfaction penaruhys empathy for students in elementary Qur'an Centre, to determine the extent of the effect of evidence physical to the satisfaction of participants in elementary learners Qur'an Centre, and to determine the extent of the influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence together to the satisfaction of students in elementary school participants Qur'an Centre, the method used in this study is a quantitative method to analyze the data required.

Subject of this study was 100 students in the elementary Qur'an Centre which consists of students of class I, II and III the data that I use primary data, question in research and secondary data, the data is collected directly from administration. Based on the analysis of the results obtained there is a positive and significant effect of the variable reliability of the satisfaction variable, there is a positive and significant variable responsiveness to satisfaction, there is a positive and significant impact on satisfaction guarantee variable, there are significant positive and significant physical evidence of the satisfaction variable, and there is a positive and significant impact together of all independent variables (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangilbele) on the dependent variable (satisfaction).

Keyword ; Quality Waitrs and Satisfataction.

PENDAHULUAN

Dalam dunia pendidikan dan pengajaran yang menjadi fokus perhatian adalah peserta didik, sebagai seorang guru atau pengelola dalam pendidikan diharapkan dapat menerapkan materi yang dipelajari sehingga tujuan yang diterapkan akan tercapai. Menurut ketentuan umum undang-undang RI No 20 thn

2003 tentang sistem pendidikan nasional adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan. Disamping itu juga program pendidikan dan pelatihan dapat memberi kemungkinan para guru-guru untuk mengembangkan diri sendiri sehingga dapat menwujudkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dalam proses belajar mengajar pada peserta didik di SD Qur'an centre. SD Qur'an Centre merupakan lembaga pendidikan dasar yang menyiapkan peserta didik, untuk memiliki pengetahuan umum secara integral, sehingga menjadi anak yang berilmu pengetahuan dengan akhlak karima yang baik untuk kedepan.

Dengan didukungnya oleh sumber daya manusia yang dimaksud adalah para guru-guru yang mempunyai kemampuan yang cukup tinggi sehingga dapat menjalankan semua kegiatan pendidikan sesuai dengan perkembangan teknologi dan tuntutan dalam melaksanakan tingkat pendidikan kepada masyarakat. Peningkatan kemampuan dari guru-guru SD Quran Centre tersebut dapat ditempuh dengan memberikan program pendidikan dan pelatihan yang kontinyu kepada guru-guru SD yang bersangkutan. Dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik dalam hal belajar mengajar sehingga terwujud kepuasa dalam belajar antara siswa dengan guru saling membutuhkan satu sama lainnya. Guru pengajar yang berkualitas dapat menghasilkan peserta didik yang berpertasi dalam dunia pendidikan dan meningkatkan mutu sekolah, Sehingga sekolah kita mudah di kenal di masyarakat.

Setiap tahun SD Qur'an Centre, banyak saingan baik itu Negeri maupun swasta, dalam hal ini dapat di lihat dari tabel, 1.1 Tentang Pesaingan fasilitas Sekolah Dasar di SD Qur'an Centre.

1.1 Tabel
Perbandingan fasilitas di beberapa SD di kecamatan Sekupang

| No | Nama Sekolah | Ruangan Lab Komputer | Pustaka sekolah | Aula |
|-----------|------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------|
| 1 | SD Qur'an centre | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | SD Negeri 008 sekupang | ✓ | ✓ | – |
| 3 | SD iskandar muda | – | ✓ | – |
| 4 | SD Negri 005 sekupang | – | ✓ | – |

Data yang diolah

Dari tabel diatas menggambarkan bahwa Sekolah Dasar Qur'an Centre harus bisa mengikuti sekolah-sekolah lain baik itu negeri maupun swasta, sehingga kekurangan-kekurangan yang ada pada diri Sekolah Dasar Qur'an Centre bisa cepat di atasi, juga bisa mengevaluasi apa saja kekurangan Sekolah Dasar SD Quran Centre bisa mengikutinya seperti: sekolah Dasar negeri 008, sekolah Dasar Iskandar Muda dan lain-lain.

Tabel 1.2
Jumlah Data peserta didik SD Qur'an centre
Tahun Pelajaran 2009-2012

| No | Tahun Pelajaran | Jumlah siswa (anak) |
|-----------|------------------------|----------------------------|
| 1 | 2009-2010 | 38 |
| 2 | 2010-2011 | 42 |
| 3 | 2011-2012 | 51 |

Sumber data :SD Qur'an Centre

Dari tabel di atas menggambarkan jumlah siswa sekolah Dasar Qur'an Centre semakin bertambah jumlah siswanya. Pada tahun 2009-2010, jumlah siswanya 38 siswa, Pada tahun 2010-2011, jumlah siswa menjadi 42 siswa, Tahun

2011-2012 jumlah SD Quran Center mengalami peningkatan yang cukup bagus jumlah siswa menjadi 51 siswa.

Mata pelajaran yang ada di SD Qur'an Centre yang sistem pendidikannya mengacu pada kurikulum pendidikan islam. Adapun Materi pelajaran di SD Qur'an Centre adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Daftar Mata Pelajaran SD Qur'an Centre Tahun 2009- Sekarang

| MATERI UMUM | MATERI AGAMA | MUATAN LOKAL |
|--------------------|---------------------|---------------------|
| PAI | IQRO | KEBUDAYAN DAERAH |
| BAHASA INDONESIA | NAGOM | KTK |
| SAIN | HAFALAN DOA | |
| IPS | TAHFIS | |
| PPKN | BAHASA ARAB | |
| PENJASKES | | |
| BAHASA INGGRIS | | |
| MATEMATIKA | | |

Sumber data dari SD Quran Centre

Dilihat dari tabel di atas bahwa mata pelajaran SDQuran Centre ada 15 mata pelajaran yang harus di ikuti oleh siswa-siswi SD Quran Centre, Baik materi umum seperti PAI, Bahasa Indonesia, Sains, IPS, PPKn, Penjaskes, Bahasa Inggris dan Matematika. Sedangkan materi agama yaitu, Iqro, Nagham, Hafalan doa Tahfiz, Bahasa arab. Terakhir yaitu Muatan Lokal yaitu Kebudayaan Daerah. Hampir sama dengan pesantren, walaupun kita lihat dari sekolah-sekolah islam di Batam belum tentu ada yang seperti ini satu-satunya SD islam yang mempunyai 13 mata pelajaran hanya SD Qur'an Centre di kecamatan sekupangan dan sistem kurikulum agama nya mengikuti Departemen agama.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Pendidikan dan pelatihan guru di SD dalam rangka meningkatkan hasil proses belajar mengajar yang optimal sebagai tujuan SD untuk mencapai pendidikan yang diinginkan.

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap peserta didik, dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan keandalan terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre.
2. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre.
3. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre
4. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan simpati terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre,
5. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre.
6. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan keandalan, daya tanggap, jaminan, simpati dan bukti fisik secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre.

2.1. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada kontesnya banyak pakar di bidang kualitas

mencoba untuk mengidentifikasi kualitas sebagai sudut pandang masing-masing.

Menurut Goetsch David (dalam Zulian Yamit 2005) membuat definisi kualitas lebih luas yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Tjiptono (2005) kualitas pelayanan adalah apabila jasa yang diterimamelebihi harapan pelanggan maka kualitas ideal, maka jika jasa yang di terima rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa yang dianggap buruk.

Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayananyang nyata-nyata mereka terima peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap artibut terhadap perusahaan jika jasa yang di terima dirasakan sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas pelayanan di persepsi baik dan memuaskan jika jasa di terima melampaui harapan kosumen maka kualitas pelayanan di persepsi sangat baik dan berkualitas sebaiknya jika jasa yang di terima lebih rendah dari pada yang di harapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk.

MenurutJuran (dalam Zulian Yamit 2005 :7)mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen sedangkan secara objektif. Kualitas adalah suatu standarkhusus dimana kemampuannya kinerja, keandalan, kemudahan pemeliharaan dan karakteristiknya dapat diukur.

2.2. Kepuasan Pelanggan

2.2 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Tujuan bisnis adalah menciptakan kepuasan pelanggan pada para konsumen, karena dengan terciptanya kepuasan tersebut pelanggan dapat memberi manfaat, diantaranya adalah hubungan para pelanggan dengan perusahaan menjadi harmonis, memberikan dasar untuk pembelian ulang, loyalitas pelanggan yang menguntungkan perusahaan. Secara umum kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil dari adanya perbedaan antara harapan dengan kinerja yang di rasakan, atau dengan kata lain dikatakan bahwa kinerja yang ada dalam suatu produk, sekurang-kurangnya harus sama dengan apa yang di harapkan oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono dan chandra (2005) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat suatu memadai.

Menurut Zulian Yamit (2005) secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan.

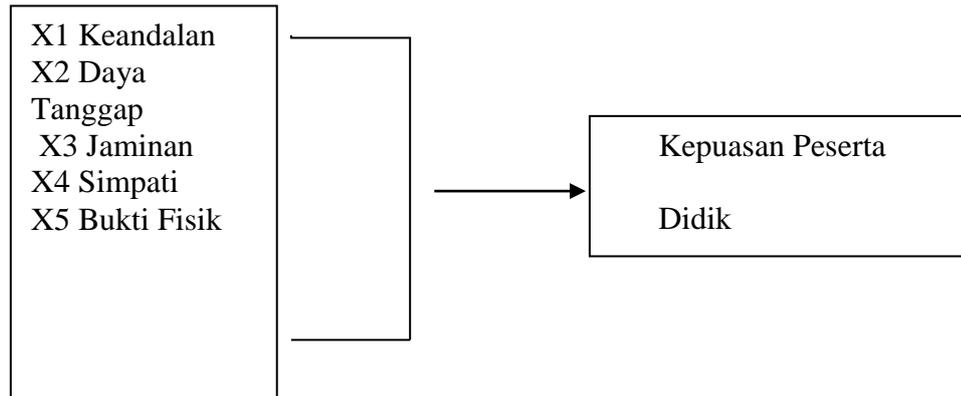
Menurut Gosperz (2005) kepuasan adalah pelanggan yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung kepadanya.

Menurut Ibnu Hasibuan (2006) kepuasan adalah perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang karena mengkomsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapat pelayanan jasa. **Kerangka Pemikiran**

Kualitas Pelayanan merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan kepuasan peserta didik di sekolah. Pada umumnya para peserta didik merasa

puas akan menjadi pelanggan tetap di sekolah SD Qur'an Centre. Dengan kualitas pelayanan yang memuaskan SD Qur'an Centre dapat bersaing dengan SD lain baik di SD Negeri maupun SD Swasta. Dapat di lihat dengan gambar Variable Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh terhadap Variable Kepuasan.

Gambar 2.1 Paradigma Hubungan Variable



Sumber Zeithamal Berry dan Parasurman (2005)

2.3. HIPOTESIS

Berdasarkan latar belakang, perumusan dan di teori-teori dalam pustaka serta kerangka pemikiran telah di uraikan secara panjang lebar di atas, maka penulis menarik hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis H1 (H1): diduga bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre.
2. Hipotesis H2 (H2): diduga bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre.
3. Hipotesis H3 (H3) diduga bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre.
4. Hipotesis H4 (H4): diduga bahwa simpati berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre.
5. Hipotesis H5 (H5): diiduga bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre.

6. Hipotesis H6 (H6): diduga bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, simpati dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SD Qur'an Centre.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kota Batam yaitu suatu yayasan SDQur'an Centre yang terdapat di Kelurahan Sungai Harapan Kecamatan Sekupang Kota Batam dimulai bulan Februari 2013 sampai bulan Mei 2013.

3.2. Metode Penelitian

Metode data penelitian penulisan ini penulis menggunakan metode kuantitatif dengan melalui analisis data-data yang diperlukan.

3.3. Populasi Penelitian.

Menurut Congelosi dan Taylor populasi adalah seluruh unsure yang diteliti (Djalani 1998 : 107). Di dalam penelitian ini yang menjadi populasi siswa SD Quran Centre sebanyak 131 siswa, karena populasi merupakan terbatas sehingga dapat di ketahui secara pasti ukuran populasi sebenarnya terhadap penerimaan siswa didik baru pada tahun 2009 sampai 2012 di SD Quran Centre Batam.

3.4. Sampel dan Teknik Sampel

Peneliti sampel, dalam penelitian hanya meneliti sebagian dari jumlah populasi dan hasil penelitian ini akan di generalisasikan pada seluruh populasi. Sampel adalah jumlah individu yang jumlahnya kurang dari populasi (Prop.Dr. Sugiono:2010:116) Sampel yang baik adalah sampel yang mewakili populasi secara keseluruhan. Pengambilan sampel (sampling),

mengambil sebagian dari anggota populasi penelitian, harus dapat menghasilkan sampel yang representatif, yaitu mencerminkan atau mewakili ciri dan kondisi populasi, agar sifat dan keadaan yang muncul dari meneliti sampel tersebut mencerminkan sifat keadaan populasi. Dari populasi 131 orang tua peserta didik, sampel yang diambil penelitian 100 orang.

Rumus:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

n = sampel, N = Populasi, d = nilai persisi 95% atau sing = 0,05%

$$N = \frac{131}{131 \cdot (0,05)^2 + 1} = 99,8$$

Maka di bulatkan menjadi 100

3.6.Operasionalisasi Variabel Peneliti

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah:

1. Variabel Independent kualitas pelayanan (x)

Menurut Tjiptono(2005) Kualitas Pelayanan adalah apabila jasa yang di terima melebihi harapan pelanggan maka kualitas ideal, apabila jasa yang diterima rendah dari pada yang di harapkan maka kualitas jasa di anggap buruk.

Kualitas pelayanan, Menurut Zeithamal, Berry dan parasuraman (dalam Zulian Yamit 2005 10-12) dapat mendefinisikan kelima dimensi karakteristik pelanggan. Untuk mengukur kemampuan kualitas pelayanan indikator-indikator adalah:

- a. Keandaalan
- b. Daya tanggap
- c. Jaminan

- d. Perhatian
 - e. Bukti fisik
2. Variabel Dependen kepuasan peserta didik (Y)

Menurut Zulian Yamit (2005) secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Indikator-indikator menurut Oldy (2010) cara untuk mengukur kepuasan adalah:

- a. Tidak ada komplain atau keluhan
- b. Pemberian pujian dari pelanggan
- c. Memiliki reputasi yang baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Karakteristik Responden Penelitian

Untuk keperluan analisis data penelitian, pada bagian ini dijelaskan mengenai karakteristik responden peserta didik SD Qur'an centre, Batam terutama yang berkaitan dengan jenis kelamin, usia, pendidikan.

1.1.1 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia responden, terdiri atas 3 kelompok, yaitu < 7 tahun, 8 tahun dan 9 tahun. Data responden berdasarkan usia ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.2
Responden Berdasarkan Usia
Siswa Siswi SD Qur'an Centre, Batam

| Usia | Jumlah Siswa |
|--------------|--------------|
| <7 Tahun | 18 |
| 8 Tahun | 39 |
| 9Tahun | 33 |
| Total | 100 |

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2012

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa usia siswa siswi SD Qur'an Centre, Batam secara terperinci responden yang berumur dibawah 7 tahun sebanyak 18 orang atau 18 %, yang berumur 8 tahun sebanyak 39 orang atau 39 %, yang berumur 9 tahun sebanyak 33 orang atau 33%.

1.1.2 Responden Berdasarkan Kelas

Data responden berdasarkan kelas ditunjukkan pada tabel 5.3 dibawah ini:

Tabel 5.3
Responden Berdasarkan Kelas
Siswa Siswi SD Qur'an Centre, Batam

| Kelas | Jumlah Konsumen |
|-------|-----------------|
| 1 | 42 |
| 2 | 35 |
| 3 | 23 |
| Total | 100 |

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2013

Berdasarkan tabel 5.3di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan kelas SD Qur'an CentreBatam, yaitu yang kelas 1 (Satu) sebanyak 42 orang atau 42%, yang kelas 2 (dua) sebanyak 35 orang atau 35%, dan yang kelas 3 (tiga) sebanyak 23 orang atau 23% .

1.2 Analisis Kuantitatif

1.2.1 Hasil Uji Validitas

Setelah data penelitian yang berupa jawaban kuesioner dari responden penelitian dikumpulkan, selanjutnya dilakukan tabulasi data dan dilakukan pengujian terhadap kualitas data yang dikumpulkan tersebut. Uji kualitas data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas.

Pengujian validitas butir pertanyaan pada kuesioner dilakukan dengan menggunakan SPSS 20. Nilai validitas butir pertanyaan dapat diketahui dengan cara melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation*, dan kemudian membandingkannya dengan r tabel.

Pengambilan keputusan (Arikunto, 2006):

Jika r hasil (hitung) positif, serta r hasil $>$ r Tabel, maka butir atau variabel tersebut valid dan jika r hasil (hitung) tidak positif, serta r hasil $<$ r Tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid. Untuk taraf signifikansi 5 % sebesar 0,1966.

Lebih lanjut Sugiyono menerangkan bahwa syarat minimum untuk dinyatakan memenuhi syarat adalah $r \geq 0,196$. Jadi kalau korelasi antara butir-butir dengan skor total kurang dari 0,196 maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

Berikut ini adalah hasil pengujian validitas data tabel 5.4 dibawah.

Tabel 5.4
Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Penelitian

| Variabel | Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------|------------|----------|---------|------------|
| KEANDALAN | butir1 | 0,560 | 0,196 | Valid |
| | butir2 | 0,487 | 0,196 | Valid |
| | butir3 | 0,594 | 0,196 | Valid |
| | butir4 | 0,421 | 0,196 | Valid |
| | butir5 | 0,559 | 0,196 | Valid |

| | | | | |
|---------------------|---------|-------|-------|-------|
| | butir6 | 0,563 | 0,196 | Valid |
| | butir7 | 0,560 | 0,196 | Valid |
| | butir8 | 0,616 | 0,196 | Valid |
| DAYA TANGGAP | butir9 | 0,599 | 0,196 | Valid |
| | butir10 | 0,546 | 0,196 | Valid |
| | butir11 | 0,653 | 0,196 | Valid |
| | butir12 | 0,313 | 0,196 | Valid |
| | butir13 | 0,611 | 0,196 | Valid |
| | butir14 | 0,427 | 0,196 | Valid |
| | butir15 | 0,488 | 0,196 | Valid |
| | butir16 | 0,472 | 0,196 | Valid |
| JAMINAN | butir17 | 0,591 | 0,196 | Valid |
| | butir18 | 0,523 | 0,196 | Valid |
| | butir19 | 0,513 | 0,196 | Valid |
| | butir20 | 0,504 | 0,196 | Valid |
| | butir21 | 0,516 | 0,196 | Valid |
| | butir22 | 0,506 | 0,196 | Valid |
| | butir23 | 0,621 | 0,196 | Valid |
| | butir24 | 0,368 | 0,196 | Valid |
| SIMPATI | butir25 | 0,614 | 0,196 | Valid |
| | butir26 | 0,639 | 0,196 | Valid |
| | butir27 | 0,642 | 0,196 | Valid |
| | butir28 | 0,503 | 0,196 | Valid |
| | butir29 | 0,626 | 0,196 | Valid |
| | butir30 | 0,623 | 0,196 | Valid |
| | butir31 | 0,525 | 0,196 | Valid |
| | butir32 | 0,663 | 0,196 | Valid |
| BUKTI FISIK | butir33 | 0,432 | 0,196 | Valid |
| | butir34 | 0,499 | 0,196 | Valid |
| | butir35 | 0,623 | 0,196 | Valid |
| | butir36 | 0,563 | 0,196 | Valid |
| | butir37 | 0,497 | 0,196 | Valid |
| | butir38 | 0,324 | 0,196 | Valid |
| | butir39 | 0,493 | 0,196 | Valid |
| | butir40 | 0,333 | 0,196 | Valid |
| KEPUASAAN | butir41 | 0,729 | 0,196 | Valid |
| | butir42 | 0,685 | 0,196 | Valid |
| | butir43 | 0,627 | 0,196 | Valid |
| | butir44 | 0,550 | 0,196 | Valid |
| | butir45 | 0,533 | 0,196 | Valid |
| | butir46 | 0,508 | 0,196 | Valid |
| | butir47 | 0,541 | 0,196 | Valid |
| | butir48 | 0,656 | 0,196 | Valid |

Sumber: Data primer diolah (2013)

Berdasarkan pada tabel 5.4 diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji validitas data menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner untuk seluruh variabel adalah valid, karena nilai r hitung lebih besar bila dibandingkan dengan r tabel ($> 0,196$), sehingga dapat melakukan pengujian selanjutnya.

1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Selain uji validitas untuk pengujian terhadap kualitas data perlu juga dilakukan uji reliabilitas data. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *Alpha Cronbach*. Kriteria pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut (Ghozali, 2009):

1. Jika r Alpha positif dan r Alpha $>$ r Tabel atau nilai *alpha cronbach* di atas 0,196, maka butir atau variabel tersebut reliabel.
2. Jika r Alpha negative dan r Alpha $<$ r Tabel atau nilai *alpcronbach* dibawah 0,196, maka butir atau variabel tersebut tidak reliable.

Hasil pengujian reliabilitas data secara disajikan pada tabel 5.5 berikut ini:

Tabel 5.5
Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Variabel Penelitian

| Variabel | Pertanyaan | r Alpha | r tabel | Keterangan |
|--------------|------------|---------|---------|------------|
| KEANDALAN | butir1 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir2 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir3 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir4 | 0,949 | 0,196 | Reliabel |
| | butir5 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir6 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir7 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir8 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| DAYA TANGGAP | butir9 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir10 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir11 | 0,947 | 0,196 | Reliabel |
| | butir12 | 0,949 | 0,196 | Reliabel |
| | butir13 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir14 | 0,949 | 0,196 | Reliabel |
| | butir15 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir16 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| JAMINAN | butir17 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir18 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir19 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir20 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir21 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir22 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir23 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir24 | 0,949 | 0,196 | Reliabel |
| SIMPATI | butir25 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir26 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir27 | 0,947 | 0,196 | Reliabel |
| | butir28 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir29 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |

| | | | | |
|--------------------|-----------------|---------|-------|----------|
| | butir30 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir31 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir32 | 0,947 | 0,196 | Reliabel |
| BUKTI FISIK | butir33 | 0,949 | 0,196 | Reliabel |
| | butir34 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir35 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir36 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir37 | 0,951 | 0,196 | Reliabel |
| | butir38 | 0,951 | 0,196 | Reliabel |
| | butir39 | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| | butir40 | 0,949 | 0,196 | Reliabel |
| | KEPUASAN | butir41 | 0,947 | 0,196 |
| butir42 | | 0,947 | 0,196 | Reliabel |
| butir43 | | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| butir44 | | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| butir45 | | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| butir46 | | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| butir47 | | 0,948 | 0,196 | Reliabel |
| butir48 | | 0,948 | 0,196 | Reliabel |

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan pada tabel 5.5 diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas data menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan dari kuesioner untuk seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel. Ini dapat dilihat pada nilai (*alpha cronbach*) variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, simpati, bukti fisik terhadap kepuasann di atas 0,196 yang berarti bahwa variabel tersebut adalah reliabel.

1.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk dapat menggunakan regresi berganda data yang digunakan harus memenuhi persyaratan asumsi klasik yang terdiri dari:

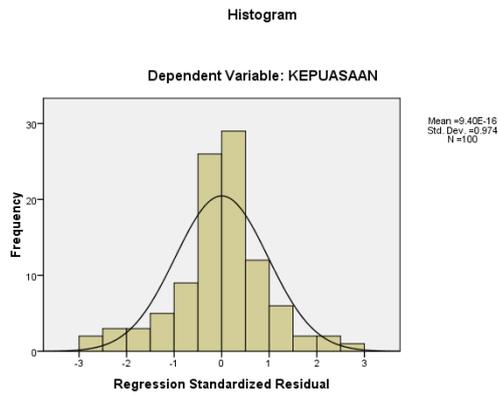
a. *Normalitas Data*

Syarat data yang layak uji adalah data tersebut harus terdistribusi normal.

Uji ini digunakan menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Pengujian dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu pendekatan histogram atau dengan pendekatan grafik. Hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS 20

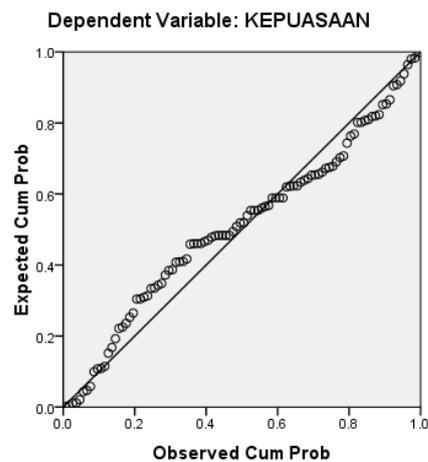
Gambar 5.1
Histogram Hasil Uji Normalitas Data



Dari gambar 5.1 diatas dapat dilihat bahwa variabel kinerja berdistribusi mendekati normal, hal ini ditunjukkan oleh distribusi data yang tidak melenceng ke kiri dan ke kanan.

Gambar 5.2
Grafik PP-Plot Hasil Uji Normalitas Data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Gambar diolah dengan SPSS 20

Sedangkan gambar 5.2 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan normal. Suatu variabel dapat dikatakan normal jika gambar distribusi titik-titik pada data menyebar di sekitar garis diagonal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi, salah satu caranya adalah dengan melihat besarnya nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi yang bebas multikolinieritas mempunyai nilai VIF kurang dari 10 dan mempunyai angka toleransi lebih besar dari 0,10.

Tabel 5.6
Hasil Uji Multikolinieritas

| No | Variabel | Colinierity Statistics | | Keterangan |
|----|--------------|------------------------|-------|-------------------------|
| | | Tolerance | VIF | |
| 1 | Keandalan | 0.368 | 2.716 | Bebas Multikolinieritas |
| 2 | Daya Tanggap | 0.327 | 3.061 | Bebas Multikolinieritas |
| 3 | Jaminan | 0.346 | 2.891 | Bebas Multikolinieritas |
| 4 | Simpati | 0.233 | 4.284 | Bebas Multikolinieritas |
| 5 | Bukti Fisik | 0.409 | 2.44 | Bebas Multikolinieritas |

Sumber : Tabel hasil diolah dengan SPSS 20

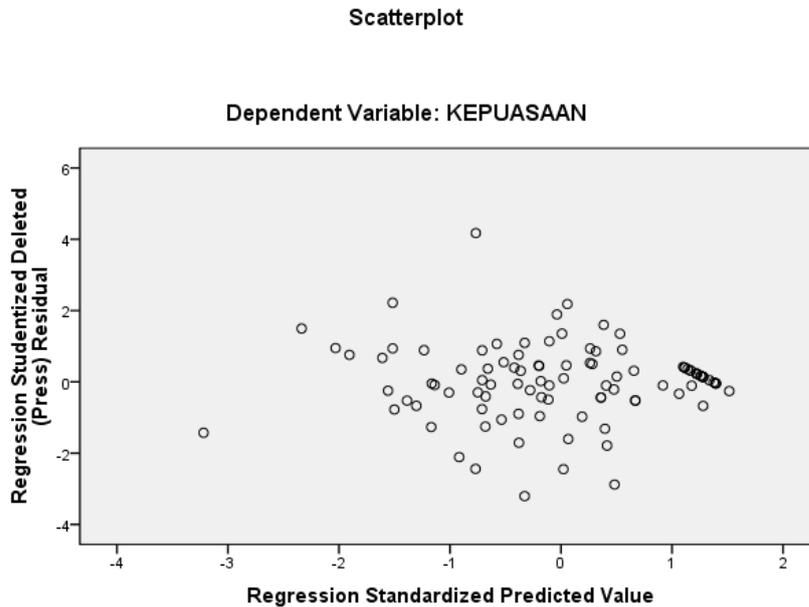
Berdasarkan tabel 5.6 diatas, variabel keandalan memiliki nilai *tolerance* yang yaitu $0,368 > 0,10$ dan VIF sebesar $2,716 < 10$ sehingga dapat dinyatakan bebas multikolinieritas, variabel daya tanggap memiliki nilai *tolerance* yang yaitu $0,327 > 0,10$ dan VIF sebesar $3,061 < 10$ sehingga dapat dinyatakan bebas multikolinieritas, variabel jaminan memiliki nilai

tolerance yang yaitu $0,346 > 0,10$ dan VIF sebesar $2,891 < 10$ sehingga dapat dinyatakan bebas multikolinieritas, variabel simpati memiliki nilai *tolerance* yang yaitu $0,233 > 0,10$ dan VIF sebesar $4,284 < 10$ sehingga dapat dinyatakan bebas multikolinieritas, dan variabel bukti fisik memiliki nilai *tolerance* yang yaitu $0,409 > 0,10$ dan VIF sebesar $2,44 < 10$ sehingga dapat dinyatakan bebas multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian *Heteroskedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pada model yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Model regresi linier berganda terbebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian, jika output *Scatterplot* menunjukkan penyebaran titik-titik data yang tidak berpola jelas, serta titik-titik yang menyebar. Pendekatan lain untuk pengujian heteroskedastisitas adalah dengan pendekatan statistik.

Gambar 5.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Gambar diolah dengan SPSS 20

Penyebaran titik-titik pada gambar 5.3 diatas menyebar dan tidak menunjukkan suatu pola tertentu. Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa variabel penelitian bebas dari pengujian asumsi klasik heteroskedastisitas.

1.2.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan uji t (uji parsial) dan uji F (uji simultan). Pengujian hipotesis pertama dan hipotesis kedua dilakukan dengan menggunakan uji t, dan pengujian hipotesis ketiga dilakukan dengan uji F.

1. Uji T (*Uji test*)

$H_a : b \neq 0$

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y).

Ho : $b_1 = 0$

Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria pengambilan keputusan :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (tingkat signifikan), maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (tingkat signifikan), maka H_o diterima dan H_a ditolak.

Tabel 5.7
Hasil Perhitungan Uji t

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -7.098 | 2.856 | | -2.486 | 0.015 |
| KEANDALAN | -0.154 | 0.091 | -0.152 | -1.694 | 0.094 |
| DAYA TANGGAP | 0.265 | 0.11 | 0.23 | 2.414 | 0.018 |
| JAMINAN | 0.282 | 0.125 | 0.21 | 2.263 | 0.026 |
| SIMPATI | 0.565 | 0.138 | 0.462 | 4.098 | 0 |
| BUKTI FISIK | 0.222 | 0.111 | 0.169 | 1.988 | 0.05 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN

ari tabel 5.7 diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel keandalan (X_1) nilai t_{hitung} (-1,694) < t_{tabel} (1,984) dan tingkat signifikan (0,094) lebih besar dari 0,05 maka dengan demikian H_o diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan (Y) sehingga hipotesis pertama ditolak.

Pada variabel daya tanggap (X_2) nilai t_{hitung} (2,414) > t_{tabel} (1,984) dan tingkat signifikan (0,018) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_o ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan (Y) sehingga hipotesis kedua diterima.

Pada variabel jaminan (X_3) nilai $t_{hitung} (2,263) > t_{tabel} (1,984)$ dan tingkat signifikan ($0,026$) lebih kecil dari $0,05$ maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan (Y) sehingga hipotesis ketiga diterima.

Pada variabel simpati (X_4) nilai $t_{hitung} (4,098) > t_{tabel} (1,984)$ dan tingkat signifikan ($0,000$) lebih kecil dari $0,05$ maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel tkepuasaan (Y) sehingga hipotesis keempat diterima.

Pada variabel bukti fisik (X_5) nilai $t_{hitung} (1,988) > t_{tabel} (1,984)$ dan tingkat signifikan ($0,05$) $\leq 0,05$ maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan (Y) sehingga hipotesis kelima diterima.

2. Uji F (Uji Simultan)

$H_a : b_1, b_2 \neq 0$

Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y).

$H_0 : b_1, b_2 = 0$

Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria pengambilan keputusan :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikan 5% ($\alpha=0,05$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan signifikan 5% ($\alpha=0,05$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS 20 disajikan pada tabel 5.8 berikut ini:

Tabel 5.8
Hasil Perhitungan Uji F

| ANOVA ^b | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 Regression | 1511.894 | 5 | 302.379 | 48.625 | .000 ^a |
| Residual | 584.546 | 94 | 6.219 | | |
| Total | 2096.44 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), , , KEANDALAN , DAYA TANGGAP, JAMINAN,SIMPATI ,BUKTI FISIK

b. Dependent Variable: KEPUASAAN

Dari tabel 5.8 diatas dapat dilihat hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{hitung} adalah 48,625 dengan signifikansi F_{hitung} adalah sebesar 0,000 lebih rendah dari 0,05 dan nilai F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,31, dengan demikian dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas (keandalan, daya tanggap, jaminan, simpati dan bukti fisik) terhadap variabel terikat (kepuasaan) sehingga hipotesis diterima.

1.2.5 Model Penelitian

Tabel 5.9
Koefisien Persamaan Regresi Berganda

| Model | | Koefisien Regresi (b) |
|-------|--------------|-----------------------|
| 1 | (Constant) | -7.098 |
| | KEANDALAN | -0.154 |
| | DAYA TANGGAP | 0.265 |
| | JAMINAN | 0.282 |
| | SIMPATI | 0.565 |
| | BUKTI FISIK | 0.222 |

Maka dari tabel 5.9 dapat dirumuskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Dimana:

Y= Variabel Kepuasan

a = konstanta

X₁= Variabel Keandalan

X₂= Variabel Daya Tanggap

X₃= Variabel Jaminan

X₄= Variabel Simpati

X₅= Variabel Bukti Fisik

$$Y = -7,098 - 0,154X_1 + 0,265X_2 + 0,282X_3 + 0,565X_4 + 0,222X_5$$

Penjelasan dari hasil koefisien regresi berganda tersebut yaitu:

- Nilai konstanta sebesar -7,098, artinya bahwa bila tidak ada nilai variabel lain di dalam model, maka nilai variabel kepuasan adalah sebesar -7,098.
- Nilai koefisien regresi variabel keandalan (X₁) adalah negatif yaitu sebesar -0,154, artinya bila nilai variabel produk naik sebesar 1 persen maka akan menurunkan nilai variabel tidak ada komplek menjadi sebesar -0,154 persen, yaitu merupakan penjumlahan dari -7,098 - 0,154.
- Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (X₂) adalah positif yaitu sebesar 0,265, artinya bila nilai variabel daya tanggap naik sebesar 1 persen maka akan meningkatkan nilai variabel tidak ada komplek menjadi sebesar -6,833 persen, yaitu merupakan penjumlahan dari -7,098 + 0,265.
- Nilai koefisien regresi variabel jaminan (X₃) adalah positif yaitu sebesar 0,282, artinya bila nilai variabel jaminan naik sebesar 1 persen maka akan

meningkatkan nilai variabel kepuasan menjadi sebesar -6,818 persen, yaitu merupakan penjumlahan dari $-7,098 + 0,282$.

- Nilai koefisien regresi variabel simpati (X4) adalah positif yaitu sebesar 0,565, artinya bila nilai variabel harga naik sebesar 1 persen maka akan meningkatkan nilai variabel kepuasan menjadi sebesar -6,533 persen, yaitu merupakan penjumlahan dari $-7,098 + 0,565$.
- Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (X5) adalah positif yaitu sebesar 0,222, artinya bila nilai variabel bukti fisik naik sebesar 1 persen maka akan meningkatkan nilai variabel kepuasan menjadi sebesar -6,876 persen, yaitu merupakan penjumlahan dari $-7,098 + 0,222$.

1.2.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Pada uji R^2 (uji koefisien determinasi) ini menjelaskan seberapa besar variasi variabel independen (keandalan, daya tanggap, jaminan, simpati dan bukti fisik) mampu menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasaan).

Hasil penghitungan koefisien determinasi (R square) disajikan pada tabel 5.10 berikut ini.

Tabel 5.10
Hasil Uji Adjusted R Square (R^2)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square |
|-------|--------------------|----------|-------------------|
| 1 | 0.849 ^a | 0.721 | 0.706 |

(sumber output SPSS 2.0 2013)

Dari tabel 5.10 diatas hasil penghitungan dengan SPSS 20, maka diperoleh nilai Adjusted R Square (R^2) 0,706 atau 70,6%. Hal ini berarti kemampuan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, simpati dan bukti

fisik dalam menjelaskan kepuasan adalah 70,6%. Sisanya sebesar 20,4 dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini. Nilai yang tinggi ini menunjukkan bahwa daya tanggap, jaminan, simpati dan bukti fisik merupakan variabel yang penting dalam mempengaruhi kepuasan.

Tabel 5.11. Hubungan antar Variabel

| Nilai R | Interprestasi |
|-------------|-------------------|
| 0.00 – 0.19 | Sangat Tidak Erat |
| 0.20 – 0.39 | Tidak Erat |
| 0.40 – 0.59 | Cukup Erat |
| 0.60 – 0.79 | Erat |
| 0.80 – 0.99 | Sangat Erat |

Sumber : Situmorang 2010

Pada table di atas terlihat angka R^2 sebesar 0.721. Ini berarti persentasi sumbangan variable keandalan, daya tanggap, jaminan, simpati, dan bukti fisik dalam model regresi sebesar 72,1% atau variasi kepuasan (Y). dapat di jelaskan oleh variasi variable keandalan (X1), daya tnggap (X2), jaminan (X3) simpati (X4) dan bukti fisik (X5) sebesar 72,1 % sedangkan sisianya sebanyak 27.9% di jelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukan dalam penelitian.

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berikut ini akan disimpulkan beberapa hal berkenaan dengan penelitian ini.

1. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel variabel keandalan terhadap kepuasan. Dari tabel 5.7 diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel keandalan (X_1) nilai t_{hitung} (-1,694) < t_{tabel} (1,984) dan tingkat signifikan (0,094) lebih besar dari 0,05 maka dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan (Y) sehingga hipotesis pertama ditolak.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel daya tanggap (X_2) terhadap kepuasan. Pada variabel daya tanggap (X_2) nilai t_{hitung} 2,414) > t_{tabel} (1,984) dan tingkat signifikan (0,018) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan (Y) sehingga hipotesis kedua diterima.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel jaminan terhadap Kepuasan. Pada variabel jaminan (X_3) nilai t_{hitung} (2,263) > t_{tabel} (1,984) dan tingkat signifikan (0,026) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan (Y) sehingga hipotesis ketiga diterima.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel simpati terhadap Kepuasan. Pada variabel simpati (X_4) nilai t_{hitung} (4,098) > t_{tabel} (1,984) dan tingkat signifikan (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_0 ditolak dan

Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan (Y) sehingga hipotesis keempat diterima.

5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel bukti fisik terhadap Kepuasan. Pada variabel bukti fisik (X_5) nilai t_{hitung} (1,988) > t_{tabel} (1,984) dan tingkat signifikan $(0,05) \leq 0,05$ maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan (Y) sehingga hipotesis kelima diterima.
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas (keandalan, daya tanggap, jaminan, simpati dan bukti fisik) terhadap variabel terikat (kepuasan). Dari tabel 5.8 di atas dapat dilihat hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{hitung} adalah 48,625 dengan signifikansi F_{hitung} adalah sebesar 0,000 lebih rendah dari 0,05 dan nilai F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,31, dengan demikian dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas (keandalan, daya tanggap, jaminan, simpati dan bukti fisik) terhadap variabel terikat (kepuasan) sehingga hipotesis diterima.

6.2. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Agar pihak manajemen memperhatikan, daya tanggap, jaminan, simpati dan bukti fisik apa yang dibutuhkan siswa, kemudian menentukan kebijaksanaan sekolah yang sesuai dengan mutu pendidikan dan melakukan simpati yang lebih sehingga siswa mempunyai daya tarik untuk kepuasan.

2. Penelitian-penelitian lebih lanjut, hendaknya menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan, karena dengan banyaknya siswa yang simpati akan menaikkan tingkat kepuasan.
3. Untuk meningkatkan kepuasan dalam pendidikan terhadap peserta didik perlu dari pihak sekolah melaksanakan pelayanan dengan baik agar kedua belah pihak merasa puas.
4. Yayasan SDQur'an Centre harus bias melaksanakan pendidikan secara kontinyu dan sehingga peserta didik merasa puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan pihak ssekola.
5. SD Qur'an Centre harus manpu bersaing dengan sekolah – sekolah lain bagi segi internal maupun ekstrnal .
6. Yayasan Qur'an Centre perlu melakuakn pelatihan-pelatihan kepada guru-guru agar kualitas pelayanan dan cara mengajar mudah di terima dan di mengerti oleh peserta didik sehingga timbul kepuasan dalam belajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R (2005) *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan menganalisa denganSPSS* Jakarta Gramedia.
- Arisman (2008) *Manjemen Pemasaran Edisi ke 2 jilid 1* penerbit, Erlangga Jakarta
- Alma , Buchor (2006) *Manajemen MPemasaran dan Jasa*, penerbit Alfa Beta Bandung.
- Hariyanti, Ratih(2005) *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Kosumen*, penerbit AlfaBeta Bandung.
- Ghozali, Iman (2005) *Aplikasi Analisis Multiraiate dengan program SPSS edisiSemarang*, badan penerbit Universitas di Ponogoro.

- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009) Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2 Penerbit Elangga, Jakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lene Keller (2007) Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 penerbit indeks, Jakarta
- Nasution MN (2005) Manajemen Mutu Terpadu edisi ke 2 Bogor , Ghalia.
- Rangkuti Fredy (2005) Riset Pemasaran Elex Media, Strategis Marketing Plan PT, Gramedia, Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono (2010) Metode Penelitian Bisnis penerbit CV AlfaBeta Bandung
- Tijiptono, Fandy (2006) Manajemen Jasa, Yogyakarta Andi Offset
- Yamit Zulian (2005) Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Joyakarta PTEkonisia.
- Zeithaml, Valerei A (2005) Service Marketing Intergating Cosume Focus Across The Flm Edisi ke 3 MC Graw Hill New York