

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SEKOLAH KRISTEN KANAAN BANJARMASIN

**Nico Kosasih**

Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin

Jl. Kapt Tendean No.50, Gadang, Banjarmasin, Kalimantan Selatan

*e-mail: nk\_230490@yahoo.com*

**Abstract:** This study aims to analyze the effect of service quality towards students' satisfactions on Kanaan Christian School Banjarmasin. The samples were 72 respondents of sixth grade students of Kanaan Christian School Banjarmasin by census technique sample collection. The analysis method is multiple linear regression analysis. The results of study showed that reliability variable and credibility variable have significant effect partially towards students' satisfactions.

**Keywords:** *service quality, students' satisfactions*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin. Sampel yang digunakan adalah 73 responden dari siswa kelas VI Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin dengan menggunakan teknik pengambilan sampel sensus. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability* dan variabel *credibility* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan siswa*

## Latar Belakang

Pendidikan merupakan sesuatu hal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat kini. Seiring kemajuan teknologi dan zaman, pendidikan pun mendapatkan porsi yang utama dalam pola pikir masyarakat. Selain untuk mengikuti perkembangan zaman, masyarakat sekarang menilai pendidikan adalah salah satu cara untuk dapat membuat kehidupan seseorang lebih berkembang.

Salah satu filosof yang berasal dari Inggris, yaitu John Stuart Mill mendefinisikan bahwa, pendidikan meliputi berbagai hal yang dikerjakan, baik oleh seseorang bagi dirinya sendiri maupun yang dikerjakan orang lain bagi dirinya. Pendidikan memiliki tujuan untuk mendekatkan dirinya pada tingkat kesempurnaan. Jadi, dapat disimpulkan melalui pendidikan kehidupan seseorang akan lebih maju.

Indonesia merupakan salah satu negara yang fokus terhadap perkembangan pendidikan di negaranya. UUD Pasal 31 Ayat 4 menyatakan "Negara memprioritaskan ang-

garan pendidikan sekurang-kurangnya 20% dari anggaran pendapatan dan belanja negara serta dari anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional" yang berarti negara ini sangat peduli dan fokus terhadap perkembangan pendidikan di dalamnya.

Salah satu cara negara agar dapat mengembangkan pendidikan didalamnya adalah melalui pembentukan dan peningkatan kualitas sekolah yang berada diberbagai daerah. Salah satu pendapat ahli mengenai sekolah adalah tempat dimana proses belajar mengajar dilakukan, sehingga pemerintah dapat mengembangkan pendidikan melalui lembaga pendidikan ini yaitu sekolah. Salah satu dari yayasan tersebut adalah Yayasan Kanaan yang peduli dan sangat peduli terhadap perkembangan pendidikan di Indonesia. Berawal berdiri di Jakarta dan berkembang ke beberapa provinsi di Indonesia, dan salah satunya berada di Banjarmasin, Kalimantan Selatan pada tahun 1992. Yayasan Kanaan ini mendirikan sekolah dengan nama Sekolah Kristen

Kanaan, dimulai dengan jenjang TK, SD, SMP, SMA dan sekarang sudah memiliki jenjang SMK.

Walaupun Yayasan Kanaan ini sebagai salah satu lembaga non-profit atau lembaga yang tidak mencari laba, Yayasan memerlukan biaya dalam menjalankan operasional sekolah dan pemenuhan hak guru di mana pembiayaan tersebut diperoleh dari pembayaran uang sekolah yang dibayarkan oleh setiap siswa. Setiap pembiayaan tersebut pastinya akan mengalami kenaikan setiap tahunnya. Oleh karena itu, Yayasan harus memiliki target dalam mencapai dan memenuhi setiap pembiayaan yang harus dikeluarkan.

Sebagai salah satu sekolah swasta di Banjarmasin, Sekolah Kristen Kanaan pun tentunya harus menghadapi para kompetitor yang sejenis. Perkembangan sekolah swasta tahun demi tahun di Banjarmasin semakin meningkat. Tentunya ini mempengaruhi daya serap murid dan kepercayaan orang tua untuk menitipkan anak-anaknya kepada Sekolah Kristen Kanaan yang pada akhirnya tentu akan berpengaruh terhadap besar kecilnya pendapatan Yayasan untuk memenuhi kewajiban dalam menjalankan operasional sekolah.

Orang tua adalah konsumen yang memegang pengaruh sangat penting terhadap penerimaan siswa di suatu sekolah. Salah satu sifat dari Orang tua sebagai konsumen adalah dapat berubah-ubah dalam selera dalam melihat kualitas suatu sekolah. Dalam situasi yang demikian, sekolah juga harus mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan serta mempertahankan perubahan selera konsumen. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui apa yang mendorong atau memotivasi para orang tua dalam mempercayakan anaknya, serta bagaimana tanggapan atau persepsi orang tua terhadap sekolah.

Sebagai salah satu alat ukur keberhasilan dalam penyerapan siswa di suatu sekolah adalah dengan mengetahui jumlah murid yang diterima terhadap target yang ditentukan oleh sekolah. Untuk mencapai target tersebut, sekolah harus bisa menerapkan suatu strategi untuk meningkatkan kepercayaan dan daya tarik orang tua kepada Sekolah Kristen Kanaan.

Dari tahun 2012 sampai dengan 2016 terjadi penurunan penerimaan siswa baru. Oleh karena itu, yayasan perlu meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga target penerimaan siswa dapat meningkat dan dapat tercapai di waktu yang akan datang.

Sebagai lembaga publik, Sekolah Kristen Kanaan akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas apabila sekolah mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, maka organisasi mempunyai orang-orang yang mampu melayani masyarakat dengan baik, karena tahu bahwa salah satu birokrasi yaitu sebagai pelayan bagi masyarakat. Bagi siswa/masyarakat pelayanan yang dibutuhkan adalah pelayanan yang berkualitas dan ringan dari sisi biayanya. Kualitas pelayanan selalu dikaitkan dengan kepuasan, dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan bagi siswa. Kepuasan merupakan nilai yang dirasakan siswa saat mengadakan kegiatan belajar.

Sejumlah siswa Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin memiliki data keluhan yang dapat digambarkan seperti suhu ruangan yang cukup panas, penjelasan guru yang kurang dipahami, cara mengajar kurang bervariasi, fasilitas kurang memadai dan karyawan yang tidak cepat menanggapi keluhan. Keluhan tersebut bisa menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah siswa Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin dari sisi kepuasan siswa. Siswa mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan siswa Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin

### **Kajian Literatur**

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011: 41) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *understanding the customer*, dan *tangible*.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011: 292), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kotler (2013:35), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan, bahwa kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) dengan harapannya. Seseorang akan merasa puas apabila apa yang didapat ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh seseorang tersebut, sehingga kepuasan siswa juga dapat disimpulkan, bahwa kepuasan siswa merupakan tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) di sekolah dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila apa yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional. Pada penelitian korelasional dimaksudkan untuk menjelaskan mengenai variabel yang akan diteliti serta hubungan antar satu variabel dengan variabel yang lain atau dengan kata lain untuk melihat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian korelasional ini akan menguji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individual, dimana data dikumpulkan dari masing-masing individu yang dijadikan sumber data penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individual di mana data dikumpulkan dari masing-masing individu yang dijadikan sumber data penelitian. Data sekunder berbentuk data yang diperoleh dari perusahaan berupa profil dan sejarah perusahaan.

Dalam penelitian ini target populasinya yaitu siswa Sekolah Kristen Kanaan dengan sampel kelas VI sebanyak 73 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sensus atau sampling jenuh, dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) berdasarkan Hardiyansyah (2011:36). Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:41) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu sebagai berikut ini.

1. *Reliability*, meliputi konsistensi kinerja dan keandalan. Artinya, organisasi menunjukkan pelayanan segera. Ia juga berarti organisasi menghormati janjinya. Adapun indikatornya seperti:
  - a. ketepatan jadwal mengajar; dan
  - b. ketepatan waktu saat datang mengajar.
2. *Responsiveness*, adalah keinginan atau kesediaan pekerja dalam menyediakan pelayanan. Adapun indikatornya seperti:
  - a. mengatasi keluhan siswa secara cepat; dan
  - b. memberikan pelayanan dengan baik.
3. *Competence*, artinya menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan. Adapun indikatornya seperti:
  - a. memberikan pengajaran yang mudah dipahami; dan
  - b. memiliki pengetahuan dan keahlian pendukung kegiatan mengajar.
4. *Access*, adalah kontak yang mudah dan dekat. Adapun indikatornya seperti:
  - a. pelayanan mudah diakses lewat telepon (jalur tidak sibuk dan tidak menyuruh menunggu); dan
  - b. lokasi fasilitas pelayanan yang nyaman.
5. *Courtesy*, meliputi keramahan, respek, tenggang rasa, dan persahabatan dalam

- kontak personil (termasuk resepsionis, operator telepon, dll.) Adapun indikatornya seperti:
- a. memberikan pelayanan dengan ramah; dan
  - b. memberikan pelayanan tanpa pandang status.
6. *Communication*, yaitu memastikan siswa memperoleh informasi dalam bahasa yang bisa mereka pahami serta mendengarkan mereka. Komunikasi juga berarti sekolah harus menyesuaikan bahasa dengan siswa yang berbeda-beda. Adapun indikatornya seperti:
- a. memberikan penjelasan dalam kegiatan mengajar dengan baik; dan
  - b. menjaga komunikasi antar karyawan dan siswa dengan baik.
7. *Credibility*, meliputi kepercayaan, keyakinan, kejujuran. Kredibilitas meliputi pemunculan kondisi bahwa kepentingan pelanggan adalah segalanya. Kontributor untuk kredibilitas adalah:
- a. reputasi sekolah yang baik; dan
  - b. karyawan dan guru yang dapat dipercaya.
8. *Security*, adalah kemerdekaan dari bahaya, resiko, atau keraguan. Adapun indikatornya seperti:
- a) memberikan jaminan keamanan bagi siswa; dan
  - b) memiliki akses jalur darurat yang baik.
9. *Understanding the customer*, meliputi melakukan usaha untuk memahami kebutuhan siswa. Adapun indikatornya seperti:
- a. memberikan bantuan jika memiliki masalah pribadi; dan
  - b. memberikan bantuan dalam hal kesulitan dalam waktu belajar.
10. *Tangibles*, meliputi tampilan fisik pelayanan. Adapun indikatornya seperti:
- a. guru dan karyawan sekolah berpenampilan rapi; dan
  - b. fasilitas yang nyaman.

Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepuasan siswa. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:292), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul apabila hasil

tidak memenuhi harapan. Adapun dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa dapat ditentukan indikator dari kepuasan siswa yaitu sebagai berikut:

1. adanya perasaan puas siswa terhadap kondisi fisik, sarana dan prasarana serta perlengkapan yang ada di sekolah;
2. adanya perasaan puas dengan proses pembelajaran dan pelayanan administrasi yang ada di sekolah;
3. adanya perasaan puas karena pelayanan yang sangat tanggap dengan kebutuhan siswa;
4. adanya jaminan dalam melakukan belajar di sekolah tersebut; dan
5. adanya perasaan bangga belajar di sekolah tersebut.

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrument, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrument yang digunakan dalam suatu penelitian. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor pertanyaan dengan total skor variabel. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS, teknik pengujian yang akan dilakukan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk *Momen Pearson*). Validitas dianggap cukup memuaskan jika  $\geq 0,300$ .

Ghozali (2009:95) menyatakan reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas menggunakan SPSS dengan rumus *alpha cronbach*. Reliabilitas dianggap cukup memuaskan jika  $\geq 0,700$  (Ghozali, 2009:47-48)

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk melihat bahwa data sampel yang digunakan mengikuti atau mendekati distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Untuk membuktikan apakah data memiliki distribusi normal dapat digunakan *normal propability plot*. *Normal*

*probability plot* dapat dikatakan normal jika penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan sebaran mengikuti pola garis diagonal. Sebaran data di sekitar garis diagonal menunjukkan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Selain itu, digunakan juga *one-sample Kolmogorov-Smirnov test* untuk mendukung penilaian dalam memenuhi asumsi normalitas.

Untuk mengetahui multikolinieritasnya maka dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF pada kolom *collienarity statistics*. Kriteria pengambilan keputusan nilai *tolerance* yaitu: (1) jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji; dan (2) jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji. Kriteria pengambilan keputusan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yaitu: (1) jika nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji; dan (2) jika nilai VIF lebih besar dari 10 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

Untuk mengetahui keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi, perlu dilakukan uji heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini akan digunakan metode pengamatan pola titik-titik *scatterplot* regresi di mana bila ditemukan titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y maka dapat disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang sedang diuji.

Untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel independen dan variabel dependen menggunakan metode regresi linier berganda (*multiply linear regression*) dengan rumusnya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9 + b_{10}X_{10}$$

Keterangan :

- Y : kepuasan siswa  
 a : konstanta dari persamaan regresi  
 $b_1 - b_{10}$ : koefisien regresi  
 $X_1$  : variabel *reliability*  
 $X_2$  : variabel *responsiveness*  
 $X_3$  : variabel *competence*

- $X_4$  : variabel *access*  
 $X_5$  : variabel *courtesy*  
 $X_6$  : variabel *communication*  
 $X_7$  : variabel *credibility*  
 $X_8$  : variabel *security*  
 $X_9$  : variabel *understanding the customer*  
 $X_{10}$  : variabel *tangibles*

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan yaitu (1) jika probabilitas (signifikansi)  $> 0,05$  ( $\alpha$ ) berarti hipotesis tidak terbukti maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak bila dilakukan secara simultan; dan (2) jika probabilitas (signifikansi)  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) berarti hipotesis terbukti maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bila dilakukan secara simultan.

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009). Dasar pengambilan keputusan adalah: (1) jika probabilitas (signifikansi)  $> 0,05$  ( $\alpha$ ) berarti hipotesis tidak terbukti maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak bila dilakukan secara parsial; dan (2) jika probabilitas (signifikansi)  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) berarti hipotesa terbukti maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bila dilakukan uji secara parsial.

Untuk menentukan variabel yang dominan, dapat dilihat pada *standarized coefficient beta*. Variabel bebas yang memiliki koefisien *standarized coefficient beta* yang terbesar, itulah yang memiliki pengaruh dominan pada variabel terikat (Yamin dan Kurniawan, 2009:92).

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tanggapan responden mengenai kualitas layanan yang meliputi sepuluh dimensi, yaitu: *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding the customer*, dan *tangible* pada Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Deskripsi Variabel**

Variabel	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total	Rata-Rata	Keterangan
X1	Ketepatan karyawan/guru dalam menjalankan tugas.	1	1	23	36	10	274	3,75	Baik
	Jadwal kegiatan sekolah selalu tepat waktu	0	7	23	29	14	266	3,64	Baik
X2	Guru/karyawan sangat responsif menanggapi keluhan	1	3	28	29	12	257	3,66	Baik
	Guru/karyawan tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut siswa.	0	4	22	34	13	275	3,77	Baik
X3	Guru/karyawan sangat baik dalam menjawab pertanyaan yang diajukan.	0	1	23	31	18	285	3,90	Baik
	Guru/karyawan sangat menguasai bidang pekerjaannya.	0	1	20	35	17	287	3,93	Baik
X4	Guru/karyawan sangat mudah dihubungi kapan saja.	0	10	39	18	6	239	3,27	Baik
	Lokasi sekolah sangat mudah dicapai.	1	3	23	25	20	280	3,84	Baik.
X5	Guru/karyawan memberikan pelayanan dengan ramah.	2	2	12	40	1	287	3,93	Baik
	Guru/karyawan selalu memperlakukan tanpa pilih kasih.	0	4	24	23	22	282	3,86	Baik
X6	Penjelasan guru/karyawan sangat baik.	1	3	27	30	12	266	3,67	Baik
	Penjelasan guru/karyawan saat mengajar sangat baik.	0	2	21	34	16	283	3,88	Baik
X7	Sekolah Kristen Kanaan memiliki reputasi sebagai sekolah terbaik.	0	1	28	30	14	276	3,78	Baik
	Guru/karyawan dapat dipercaya.	3	2	27	31	10	262	3,59	Baik
X8	Sekolah memberikan jaminan keamanan selama siswa berada di sekolah.	0	4	23	26	20	281	3,85	Baik
	Memiliki akses jalur darat yang baik.	3	7	28	27	8	249	3,41	Baik
X9	Guru/karyawan memberikan bimbingan bagi yang memiliki masalah kepribadian	2	6	34	19	12	252	3,45	Baik
	Guru/karyawan membantu siswa yang mempunyai kesulitan dalam belajar.	0	1	24	30	18	284	3,89	Baik
X10	Guru/karyawan selalu berpenampilan rapi.	1	2	17	24	29	297	4,07	Baik
	Ruang kelas yang nyaman.	4	12	23	20	14	247	3,38	Baik
Y	Merasa bangga bersekolah di Sekolah Kristen Kanaan.	1	3	29	29	11	265	3,63	Baik
	Merasa puas terhadap sarana dan prasana yang dimiliki sekolah.	1	1	32	26	13	268	3,67	Baik

Dari Tabel 1, dapat dilihat hasil sebagai berikut ini.

1. variabel *reability* yang diberikan Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin kepada siswa dianggap baik. Dalam hal ini estimasi waktu yang diberikan Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin terkait ketepatan waktu dianggap sesuai.
2. Variabel *responsiveness* masuk dalam kategori baik yaitu sebesar 3,71. Ini berarti bahwa karyawan Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin dinilai cekatan dalam menanggapi keluhan siswa.
3. karyawan Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin memiliki kompetensi yang baik dimata siswa karena memiliki pengetahuan mengenai Sekolah Kristen Kanaan, sehingga dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari siswa dengan baik.
4. Posisi Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin dianggap sesuai dengan kebutuhan responden. Hal ini terlihat dari nilai rata-

rata yang diperoleh Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin mengenai variabel *access* yaitu sebesar 3,55 yang berarti masuk dalam kategori baik.

5. Nilai yang diberikan responden untuk variabel *courtesy* sebesar 3,90 yang dapat diartikan bahwa keramahan yang diberikan oleh karyawan Sekolah Kristen Kanaan dalam melayani siswa dinilai baik.
6. Penjelasan yang diberikan guru saat belajar mengajar kepada siswa dianggap mudah dimengerti. Hal ini dapat dilihat dari data di atas yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang diberikan siswa Sekolah Kristen Kanaan masuk dalam kategori baik.
7. Dengan total skor sebesar 7,37 dan rata-rata 3,68 yang masuk dalam kategori baik, maka dapat disimpulkan bahwa reputasi Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin dinilai baik oleh siswa.
8. Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin dapat memberikan rasa aman terhadap siswa.
9. Responden menilai baik variabel *understanding the customer* yang diberikan sekolah. Karyawan Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin membantu siswa dalam berbagai permasalahan.
10. Variabel *tangible* yang ditanyakan kepada siswa adalah mengenai kenyamanan Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin. Responden menilai nilai yang didapat rata-rata adalah 3,73.
11. Kedua indikator kepuasan siswa mendapatkan nilai baik oleh responden namun indikator kepuasan siswa yang memiliki nilai tertinggi yaitu merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki sekolah dalam menunjang kegiatan belajar mengajar. Namun demikian, secara keseluruhan untuk variabel kepuasan siswa Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin masuk dalam kategori baik.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel penelitian dapat disajikan pada masing-masing Tabel 2 Tabel 3 sebagai berikut ini.

Berdasarkan dari Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa semua item indikator tersebut

dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari 0,300.

**Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas**

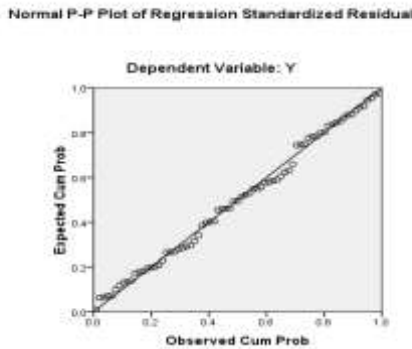
Pertanyaan	$r_{hitung}$	Syarat	Keterangan
X1.1	0,816	0,300	Valid
X1.2	0,886	0,300	Valid
X2.1	0,734	0,300	Valid
X2.2	0,697	0,300	Valid
X3.1	0,786	0,300	Valid
X3.2	0,764	0,300	Valid
X4.1	0,747	0,300	Valid
X4.2	0,818	0,300	Valid
X5.1	0,856	0,300	Valid
X5.2	0,871	0,300	Valid
X6.1	0,873	0,300	Valid
X6.2	0,848	0,300	Valid
X7.1	0,675	0,300	Valid
X7.2	0,782	0,300	Valid
X8.1	0,835	0,300	Valid
X8.2	0,857	0,300	Valid
X9.1	0,889	0,300	Valid
X9.2	0,833	0,300	Valid
X10.1	0,709	0,300	Valid
X10.2	0,816	0,300	Valid
Y1	0,878	0,300	Valid
Y2	0,875	0,300	Valid

Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien  $\alpha$  yang cukup besar yaitu diatas 0,700 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran dari masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel. Dengan demikian item-item pada masing-masing variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

**Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	$\alpha$	Syarat	Keterangan
X1	0,865	0,700	Reliabel
X2	0,759	0,700	Reliabel
X3	0,813	0,700	Reliabel
X4	0,819	0,700	Reliabel
X5	0,874	0,700	Reliabel
X6	0,872	0,700	Reliabel
X7	0,774	0,700	Reliabel
X8	0,863	0,700	Reliabel
X9	0,871	0,700	Reliabel
X10	0,804	0,700	Reliabel
Y	0,881	0,700	Reliabel

Uji normalitas menghasilkan grafik *normal probability plot* seperti disajikan pada Gambar 1.



**Gambar 1. Uji Normalitas P-Plot**

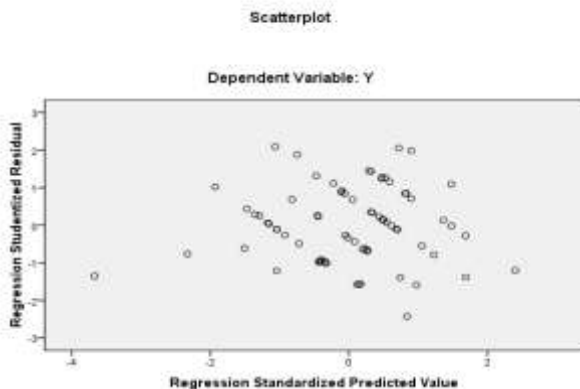
Berdasarkan Gambar, dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal karena penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan sebaran mengikuti pola garis diagonal.

Hasil pengujian VIF dari model regresi dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Pengujian Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF
X1	0,547	1,824
X2	0,726	1,378
X3	0,497	2,011
X4	0,742	1,347
X5	0,474	2,109
X6	0,464	2,157
X7	0,625	1,601
X8	0,736	1,360
X9	0,587	1,703
X10	0,497	2,012

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari seluruh variabel dependen lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF semua variabel dependen lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa data bebas dari masalah multikolinearitas.



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedesitas**

Gambar 2 adalah diagram heteroskedastisitas. Hasil scatterplots dalam penelitian ini tidak membentuk pola tertentu karena titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Dari hasil persamaan regresi dalam bentuk *standardized coefficient* sebagai berikut:

$$Y = -0,779 + 0,286X_1 + 0,015X_2 + 0,090X_3 - 0,035X_4 + 0,205X_5 - 0,034X_6 + 0,355X_7 - 0,082X_8 + 0,165X_9 + 0,111X_{10}$$

Dari persamaan tersebut dapat terlihat bahwa variabel *reability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, understanding the customer* dan *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa Sekolah Kristen Kanaan Banjarmasin.

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,788	0,621	0,560	0,975

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R Square adalah sebesar 0,621. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan seluruh variabel independen yaitu kebutuhan prestasi, kebutuhan kekuasaan, dan kebutuhan afiliasi dapat menjelaskan variabel kinerja karyawan adalah sebesar 62,10% dan 37,90% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi yang diperoleh.

**Tabel 6. Hasil Pengujian F**

F <sub>hitung</sub>	Sig
10,159	0,0000

Berdasarkan Tabel 6, nilai F<sub>hitung</sub> sebesar 10,159 dengan tingkat signifikansi 0,000 Karena tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan siswa atau dikatakan bahwa variabel *reability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding the customer*, dan *tangible* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.



**Tabel 7. Hasil Pengujian t**

Variabel	$t_{hitung}$	Sig.
X1	2,691	0,009
X2	0,130	0,897
X3	0,655	0,515
X4	-0,358	0,722
X5	1,895	0,063
X6	-0,280	0,781
X7	3,006	0,004
X8	-0,692	0,340
X9	1,664	0,101
X10	1,084	0,281

Hasil analisis uji t adalah sebagai berikut ini.

1. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *reability* ( $X_1$ ) adalah sebesar 2,691 dengan tingkat signifikansi 0,009. Karena nilai signifikansi  $0,009 < 0,050$ , variabel *reability* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.
2. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *responsiveness* ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,130 dengan tingkat signifikansi 0,897. Karena nilai signifikansi  $0,897 > 0,050$ , variabel *responsiveness* tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.
3. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *competence* ( $X_3$ ) adalah sebesar 0,655 dengan tingkat signifikansi 0,515. Karena nilai signifikansi  $0,515 > 0,050$ , variabel *competence* tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.
4. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *access* ( $X_4$ ) adalah sebesar -0,358 dengan tingkat signifikansi 0,722. Karena nilai signifikansi  $0,722 > 0,050$ , variabel *access* tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.
5. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *courtesy* ( $X_5$ ) adalah sebesar 0,1,895 dengan tingkat signifikansi 0,063. Karena nilai signifikansi  $0,063 > 0,050$ , variabel *courtesy* tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.
6. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *communication* ( $X_6$ ) adalah sebesar -0,280 dengan tingkat signifikansi 0,781. Karena nilai signifikansi  $0,781 > 0,050$ , variabel *communication* tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.
7. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *credibility* ( $X_7$ ) adalah sebesar 3,006 dengan tingkat signifikansi 0,004. Karena nilai signifikansi

$0,004 < 0,050$ , variabel *credibility* tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.

8. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *security* ( $X_8$ ) adalah sebesar -0,962 dengan tingkat signifikansi 0,340. Karena nilai signifikansi  $0,340 > 0,050$ , variabel *security* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.
9. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *understanding the customer* ( $X_9$ ) adalah sebesar 0,1,664 dengan tingkat signifikansi 0,101. Karena nilai signifikansi  $0,101 > 0,050$ , variabel *understanding the customer* tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.
10. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *tangibles* ( $X_{10}$ ) adalah sebesar 1,087 dengan tingkat signifikansi 0,281. Karena nilai signifikansi  $0,281 > 0,050$ , variabel *tangibles* tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.

Untuk menentukan variabel yang dominan, dapat dilihat pada *standarized coefficient beta*. Variabel bebas yang memiliki koefisien *standarized coefficient beta* yang terbesar, itulah yang memiliki pengaruh dominan pada variabel terikat (Yamin dan Kurniawan, 2009:92).

**Tabel 8. Tabel Hasil Uji Dominan**

Variabel	SCB
X1	0,285
X2	0,012
X3	0,073
X4	-0,032
X5	0,215
X6	-0,032
X7	0,215
X8	-0,032
X9	0,297
X10	-0,088

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *standardized coefficients beta* terletak pada variabel *credibility* ( $X_7$ ) yaitu sebesar 0,297. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan siswa (Y) adalah *credibility* ( $X_7$ ).

## Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

1. Variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *competence* (X3), *access* (X4), *courtesy* (X5), *communication* (X6), *credibility* (X7), *security* (X8), *understanding the customer* (X9), dan *tangible* (X10) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa (Y).
2. Variabel *reability* (X1) dan *credibility* (X7) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Siswa (Y).
3. Variabel dominan terletak pada variabel *credibility* (X7). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 62,10%, sedangkan sisanya 37,90% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, UNDIP, Semarang.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Kotler Philip, 2013, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 12, Indeks, Jakarta.
- Tjiptono Fandy, dan Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Republik Indonesia, *UUD pasal 31 ayat 4 tentang Pendidikan*.
- Yamin Sofyan dan Heri Kurniawan, 2009, *SPSS Complete, Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*, Salemba Empat, Jakarta.