

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA KARTIKA 1-5 PADANG

Zulfikri¹, Mery Trianita S.E.,MM², Wiry Utami S.E.,M.Sc
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta
Padang, Indonesia

Email:

zulfikri.67fikri@gmail.com, merytrianita@bunghatta.ac.id, wiryutami@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa SMA KARTIKA 1-5 PADANG. Penelitian ini menggunakan 5 variabel indenpenden yaitu bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan dengan satu variabel dependen yaitu kepuasan siswa. Setelah dilakukan tinjauan pustaka maupun lapangan dan penyusunan hipotesis, dalam data penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 120 orang siswa SMA KARTIKA I-5 PADANG kelas XI dan XII sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah kuantitatif yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t dan uji f serta koefisien determinasi. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asmusi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastistitas dan multikolinieritas. Pada uji hipotesis daya tanggap dan jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan siswa dan bukti fisik, empati serta keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepuasan Siswa

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY *DIMENSION* ON STUDENT SATISFACTION KARTIKA 1-5 HIGH SCHOOL, PADANG CITY

Zulfikri1, Mery Trianita S.E., MM2, Wiry Utami S.E., M.Sc
Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta
University, Indonesia

Email:

zulfikri.67fikri@gmail.com, merytrianita@bunghatta.ac.id, wiryutami@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of the dimensions of the quality of educational services on the satisfaction of KARTIKA 1-5 PADANG city high school students. This study uses 5 independent variables, namely physical evidence, empathy, reliability, responsiveness, guarantee with one dependent variable, namely student satisfaction. After literature and field reviews and hypothesis formulation, the research data was collected through distributing questionnaires to 120 students of KARTIKA I-5 PADANG city class XI and XII as research samples. The sampling technique used was purposive sampling. The data analysis method used is quantitative namely the validity and reliability test, the classic assumption test, multiple linear regression analysis, t test and f test and the coefficient of determination. Based on data analysis, the results of this study indicate that the indicators in this study are valid and reliable. In the classic asthma test data were normally distributed, heteroscedastity and multicollinearity did not occur. In the hypothesis test responsiveness and assurance negatively affect student satisfaction and physical evidence, empathy and reliability have a positive effect on student satisfaction.

Keywords: *Physical Evidence, Empathy, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Student Satisfaction*