

## Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang

**Ndari Eka Pratiwi**

Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Air Sugihan, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan

Email: [tiwichaesalpinia@gmail.com](mailto:tiwichaesalpinia@gmail.com)

**Dian Robbian**

Madrasah Aliyah Negeri 2 Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan

Email: [dian.24robbian@gmail.com](mailto:dian.24robbian@gmail.com)

Korespondensi penulis: [tiwichaesalpinia@gmail.com](mailto:tiwichaesalpinia@gmail.com)

**Abstract.** *This study was conducted aimed at: (1) analyzing the effect of educational service quality (tangible, reliability, assurance) on customer satisfaction (2) analyzing the effect of education service quality on customer loyalty, and (3) analyzing the effect of customer satisfaction on customer loyalty. The customer in question is a student of SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang. The method used in this study is survey explanatory with data analysis techniques in the form of double linear regression and simple linear regression. The population in this study was all students of SMP IT Izzuddin Palembang in the 2016/2017 school year as many as 133 students. The sampling technique is random sampling of 100 samples. The data used are primary and secondary data through the collection of questionnaires, observations, interviews and documentation. The results of the study revealed that the quality of education services has a positive and significant effect on customer satisfaction, the second hypothesis, namely that there is no significant influence on the quality of education services on customer loyalty. Furthermore, the result of the last hypothesis is that there is no significant influence of customer satisfaction on customer loyalty at SMP IT Izzuddin Palembang.*

**Keywords:** *quality of service, customer satisfaction, customer loyalty.*

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kualitas layanan jasa Pendidikan (tangible, reliability, assurance) terhadap kepuasan pelanggan (2) menganalisis pengaruh kualitas layanan jasa Pendidikan terhadap loyalitas pelanggan, dan (3) menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang dimaksud adalah siswa SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanasi survey dengan teknik analisis data berupa regresi linier ganda dan regresi linier sederhana. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa SMP IT Izzuddin Palembang pada tahun ajaran 2016/2017 sebanyak 133 siswa. Teknik pengambilan sampel adalah random sampling sebanyak 100 sampel. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder melalui pengumpulan kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan jasa Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hipotesis kedua, yaitu tidak ada pengaruh yang

signifikan kualitas layanan jasa Pendidikan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya, hasil hipotesis terakhir yaitu tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang.

**Kata kunci:** Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

## **LATAR BELAKANG**

Menghadapi era persaingan pasar global yang semakin kompetitif saat ini dapat dirasakan masyarakat pada semua sektor, baik industri maupun jasa. Persaingan dunia pendidikan adalah salah satu bentuk persaingan dalam pemasaran jasa. “Pendidikan merupakan produk jasa yang dihasilkan dari lembaga pendidikan yang bersifat *nonprofit*, sehingga hasil dari proses pendidikan kasat mata” (Machali dan Hidayat, 2016: 277). Pemasaran jasa yang bertujuan untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik memerlukan manajemen yang baik juga terutama manajemen pemasaran. Hasibuan (2014: 7) menyatakan “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.” Pada akhirnya siswa yang puas atas kualitas layanan yang diperoleh akan berpengaruh pada loyalitas siswa dan orang tua sebagai pelanggan. Loyal terhadap lembaga/sekolah menunjukkan bahwa pendidikan yang diterima sudah sesuai dengan harapan atau melebihi harapan dan berdampak penciptaan prospek dan hambatan untuk berpindah.

Masyarakat menyadari bahwa pendidikan sangat penting untuk masa mendatang. Beberapa dari mereka memilih memasukkan anak ke sekolah dengan berbagai faktor, seperti mempertimbangkan kualitas sekolah, jarak yang dekat, atau biaya. Sedangkan lembaga pendidikan dapat dijabarkan sebuah kegiatan yang melayani konsumen berupa peserta didik dengan produk berupa jasa pendidikan yang ditawarkan dengan tujuan untuk memberikan mutu Pendidikan. Menurut Adam (2015:10), “Jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan.” Oleh sebab itu, baik sekolah negeri ataupun swasta yang memiliki standar pelayanan yang sama telah menggunakan manajemen yang berbeda sehingga menjadikan mutu layanan tersebut berbeda.

Salah satu sekolah swasta yang bersaing dalam memasuki pasar jasa pendidikan adalah sekolah Islam Terpadu. Ada beberapa sekolah Islam Terpadu di Palembang dengan label nama yang berbeda dan tentunya terdapat penawaran jasa yang berbeda. Sekolah Islam Terpadu Izzuddin adalah salah satu sekolah Islam Terpadu tertua di Palembang dengan jenjang Paud sampai Menengah Atas. Isunya sekolah ini mahal, namun masih saja eksis di kalangan masyarakat. Dibuktikan dengan pernyataan dua orang tua murid yang telah diwawancarai oleh Wirawijaya dalam Tribun Sumsel (2012) saat membayar uang pendaftaran di ruang administrasi SD IT Izzuddin Palembang, “Rosalina (35) dan ibu Yesra (34) mengaku rela mengeluarkan kocek hingga 9.930.000 demi menyekolahkan anaknya di SD IT Izzuddin karena dengan kualitas layanan yang ada diharapkan anaknya dapat belajar Islam sejak dini.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode ekplanasi survei (*survey explanatory*) dan pendekatan *cross-sectional* yaitu metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu (tidak berkesinambungan dalam jangka panjang) (Umar H, 2001: 45).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Bungin (2005: 132) bahwa “Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.” Data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi langsung oleh 100 responden yang merupakan siswa kelas VII, VIII, dan IX SMP IT Izzuddin Palembang. Sedangkan data sekundernya peneliti akan menggali informasi yang mendalam melalui internal data berupa observasi dan dokumentasi mengenai pelayanan jasa pendidikan di SMP IT Izzuddin Palembang melalui kepala sekolah, staff tata usaha dan guru.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data berupa kuesioner atau angket akan dianalisis menggunakan analisis statistic *inferensial* dengan alat regresi linier ganda menggunakan perhitungan SPSS 16. Penelitian ini terdapat tiga variabel independen dalam kualitas layanan jasa pendidikan, yaitu *tangible*, *reliability*, dan *assurance*. Sedangkan dependen variabelnya ada dua yaitu kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

## **HASIL DAN DISKUSI**

Penelitian ini memiliki tiga variable utama, yaitu kualitas layanan jasa pendidikan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Jadi tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan jasa Pendidikan terhadap kepuasan pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang, menganalisis pengaruh kualitas layanan jasa Pendidikan terhadap loyalitas pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang serta menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang.

Hasil peneltian pada persamaan regresi linier ganda pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan jasa Pendidikan (*tangible*, *reliability*, dan *assurance*) terhadap kepuasan pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang yang ditunjukkan oleh hasil uji t dan uji F. Hasil uji t secara parsial atau sendiri-sendiri, yaitu variable *tangible* t hitung (6,599) > t table (1,985), variable *reliability* t hitung (3,423) > t table (1,985), dan variable *assurance* t hitung (6,763) > t table (1,985). Sedangkan hasil uji F simultan sebesar F hitung (76,214) > F table (2,699). Kesimpulan koefisien determinasinya menunjukkan kualitas layanan jasa Pendidikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang sebesar 70,4%.

Sebaliknya, hasil regresi linier ganda kedua menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan jasa Pendidikan (*tangible*, *reliability*, dan *assurance*) terhadap loyalitas pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang yang ditunjukkan oleh hasil uji t dan uji F. Hasil uji t secara parsial atau sendiri-sendiri, yaitu variable *tangible* t hitung (1,363) < t table (1,985), variable *reliability* t hitung (1,568) < t table (1,985), dan variable *assurance* t hitung (-0,845) < t table (1,985). Sedangkan hasil uji F simultan sebesar F hitung (2,680) < F table (2,699). Kesimpulan koefisien determinasinya menunjukkan kualitas layanan jasa Pendidikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang hanya sebesar 7,7%.

Penelitian selanjutnya yaitu persamaan regresi linier sederhana yang mana hasilnya adalah tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang. Hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung < t table (1,521 < 1,984). Sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,023 atau kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan hanya sebesar 2,3%.

## ***1. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan jasa Pendidikan terhadap kepuasan pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang. Penelitian telah menguji coba terlebih dahulu untuk melihat validitas dan reliabilitas dari tiap item kuesioner. Adapun variable kualitas layanan jasa Pendidikan meliputi *tangible*, *reliability*, dan *assurance*.

Selanjutnya peneliti menyebarkan kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya kepada 100 responden atau siswa SMP IT Izzuddin Palembang. Data yang telah terkumpul diuji secara statistic menggunakan bantuan SPSS 17. Pengujian statistic dalam menjawab rumusan masalah pertama menggunakan uji regresi linier ganda (uji t, uji F simultan, dan koefisien determinasi) yang mana sebelumnya data diuji terlebih dahulu menggunakan uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas). Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan jasa Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SMP IT Izzuddin.

### **a. Pengaruh Tangible Terhadap Persepsi Pelayanan di SMP Islam terpadu Izzuddin Palembang**

Variabel pertama pada kualitas layanan jasa Pendidikan adalah *Tangible*. Sebaran kuesioner menunjukkan bahwa Sebagian besar responden melihat *tangible* (penampilan fisik) di SMP IT Izzuddin Palembang adalah baik. Hal ini ditunjukkan Sebagian besar responden (siswa) menyatakan setuju, yaitu 47,75% siswa memilih setuju pada peralatan, 41,42% siswa setuju pada fasilitas, 48% siswa memilih setuju pada penampilan tenaga kependidikan, dan 52% siswa memilih setuju pada lingkungan di SMP IT Izzuddin Palembang.

### **b. Pengaruh Reliability Terhadap Persepsi Pelayanan di SMP Islam Terpadu Izzuddin**

Variabel kedua pada kualitas layanan jasa pendidikan adalah *reliability*. Sebaran kuesioner menunjukkan bahwa Sebagian besar responden melihat *reliability* (keandalan) di SMP IT Izzuddin Palembang adalah baik. Hal ini ditunjukkan Sebagian besar responden (siswa) menyatakan setuju, yaitu 47,2% siswa memilih setuju bahwa pelayanan sesuai janji, 53,5% siswa setuju mengenai pelayanan saat pertama siswa masuk SMP, 39% siswa memilih setuju pada bahwa pelayanan di sekolah ini tepat waktu, dan

50,25% siswa memilih setuju bahwa sekolah ini mempertahankan prestasi siswanya tanpa cacat.

c. Pengaruh *Assurance* Terhadap Persepsi Pelayanan di SMP Islam Terpadu Izzuddin.

Variabel ketiga pada kualitas layanan jasa Pendidikan adalah *assurance*. Sama halnya dengan kedua variable lainnya, yaitu menunjukkan Sebagian besar responden melihat *assurance* di SMP IT Izzuddin Palembang adalah baik, yaitu 43,2% siswa memilih setuju bahwa tenaga kependidikan di sekolah ini menciptakan kepercayaan kepada siswa, 39,75% siswa setuju bahwa sekolah menjamin keamanan siswa, 42,66% siswa memilih setuju terhadap sikap santun yang dimiliki tenaga kependidikan dan pimpinan dalam sehari-hari, dan 52,66% siswa memilih setuju terhadap pengetahuan yang dimiliki tenaga kependidikan sehingga siswa terjamin akan mendapat pengetahuan yang diharapkan di sekolah ini.

## ***2. Penelitian Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Loyalitas Pelanggan***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas layanan jasa Pendidikan terhadap loyalitas pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang. Peneliti telah menguji coba kuesioner terlebih dahulu untuk melihat validitas dan reliabilitas dari tiap item kuesioner. Adapun variable kualitas layanan jasa Pendidikan meliputi *tangible*, *reliability*, dan *assurance*.

Peneliti telah menyebarkan kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya kepada 100 responden atau siswa SMP IT Izzuddin Palembang. Data yang terkumpul diuji secara statistic menggunakan bantuan SPSS 17. Pengujian statistic dalam menjawab rumusan masalah kedua ini menggunakan uji regresi linier ganda (uji t, uji F simultan, dan koefisien determinasi) yang mana sebelumnya data diuji terlebih dahulu menggunakan uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas).

Sebelum data kuesioner dihitung menggunakan regresi linier ganda, responden telah diberikan kuesioner variable loyalitas. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan bahwa Sebagian besar responden loyal dan juga beberapa hal menunjukkan kurang loyal, yaitu 40% siswa setujubahwa mereka enggan untuk pindah dari sekolah ini, 40% siswa setuju bahwa mereka mengikuti pameran Pendidikan baik di sekolah maupun luar sekolah, 46% siswa memilih setuju bahwa mereka tetap bertahan di sekolah ini dengan tidak terpaksa.

Namun 43,4% siswa memilih kurang setuju mengenai keikutsertaan mereka pada lomba karya ilmiah remaja dan lomba lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas layanan jasa Pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

a. Pengaruh *Tangible* Terhadap Loyalitas Pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa variable *tangible* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan meskipun nilainya tidak signifikan atau tidak berpengaruh besar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus dimensi *tangible* makasemakin bagus pengaruhnya terhadap loyalitas siswa di SMP IT Izzuddin Palembang. Adapun yang masih perlu ditambah yaitu ruang OSIS dan ruang bimbingan konseling, selain itu laboratorium juga perlu perluasan.

b. Pengaruh *Reliability* Terhadap Loyalitas Pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin

Variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan meskipun nilainya tidak signifikan atau tidak berpengaruh besar. Dimensi *reliability* meliputi pelayanan yang akurat dan tanggap. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting di semua sector karena semua pelanggan menginginkan pelayanan yang tanggap, cepat, akurat dan ramah.

c. Pengaruh *Assurance* Terhadap Loyalitas Pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin

Berbeda dengan variable lainnya bahwa *assurance* berpengaruh negative terhadap loyalitas siswa. Hal ini berarti jika dimensi *assurance* ditingkatkan, maka semakin menurun sikap loyalitas siswa di SMP IT Izzuddin Palembang. Begitu juga sebaliknya, jika *assurance* dikurangi maka semakin naik sikap loyalitas siswa di SMP IT Izzuddin Palembang. Dimensi *assurance* yang membuat sikap loyal siswa berkurang meliputi jaminan jauh dari pergaulan bebas dan keamanan lingkungan.

Kondisi ini sesuai dengan hasil wawancara kepala sekolah bahwa siswa yang tidak melanjutkan ke jenjang SMA di Izzuddin bukan karena orang tuanya tidak loyal, tapi dikarenakan siswa di sekolah ini tidak suka dikekang yaitu boleh membawa HP, tidak boleh berpacaran, tidak boleh keluar lingkungan Izzuddin tanpa izin dan lain sebagainya.

### ***3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang. Peneliti telah menguji coba kuesioner terlebih dahulu untuk melihat validitas dan reliabilitas dari tiap item kuesioner. Kepuasan pelanggan sebagai variable independent dan loyalitas pelanggan sebagai variable dependen.

Kuesioner disebarakan kepada 100 responden atau siswa SMP IT Izzuddin Palembang. Data yang terkumpul diuji secara statistic menggunakan bantuan SPSS 17. Pengujian statistic dalam menjawab rumusan masalah kedua ini menggunakan uji regresi linier ganda (uji t, uji F simultan, dan koefisien determinasi) yang mana sebelumnya data diuji terlebih dahulu menggunakan uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas).

Sebaran kuesioner menunjukkan bahwa Sebagian besar responden merasa puas atas layanan umum dan merasa kurang puas atas pelayanan khusus di SMP IT Izzuddin Palembang. Sebagian besar responden (siswa) menyatakan setuju, yaitu 46,83% siswa memilih setuju pada layanan umum seperti fasilitas sekolah, lingkungan sekolah, pelayanan staf dan lain sebagainya. Lain halnya dengan layanan khusus, Sebagian besar siswa menyatakan kurang setuju atau kurang puas atas layanan khusus, yaitu 37% siswa memilih kurang setuju mengenai layanan khusus seperti fasilitas asrama, keamanan asrama, dan pengembangan prestasi di sekolah. Meskipun demikian, terdapat banyak siswa juga yang memilih setuju atau puas yaitu sebanyak 33,66% siswa.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan jasa Pendidikan terhadap kepuasan pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang, menganalisis pengaruh kualitas layanan jasa Pendidikan terhadap loyalitas pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang serta menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang. Hasil penelitian pada persamaan regresi linier ganda pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan jasa Pendidikan (*tangible, reliability, dan assurance*) terhadap kepuasan pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang. Kualitas

layanan jasa Pendidikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang sebesar 70,4%. Sebaliknya, hasil regresi linier ganda kedua menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan jasa Pendidikan (*tangible*, *reliability*, dan *assurance*) terhadap loyalitas pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang. Kualitas layanan jasa Pendidikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang hanya sebesar 7,7%. Penelitian selanjutnya yaitu persamaan regresi linier sederhana yang mana hasilnya adalah tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di SMP Islam Terpadu Izzuddin Palembang. kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan hanya sebesar 2,3%.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, M. B. (2005). *Metodology Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Ranedamedia Group.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2014). *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler P. & Keller K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran: Edisi Keduabelas*, terj. Benjamin Molan. Jakarta: Indeks.
- Machali, I. & Hidayat, A. (2016). *The Handbook of Education Management: Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia*. Jakarta: Pranadamedia.
- Umar, Husein. (2001). *Riset Pemasaran dan Perilaku konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wirawijaya R. (2012). *Rela Bayar Rp 9,9 Juta Demi Sekolahkan Anak*. Tribun Sumsel. Tersedia dalam [www.sumsel.tribunnews.com](http://www.sumsel.tribunnews.com)