BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil SMK di Kabupaten Subang

Berdasarkan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003 pasal 3 mengenai tujuan pendidikan nasional dan penjelasan pasal 15 yang menyebutkan bahwa pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dibidang tertentu sesuai dengan program keahliannya. Sekolah Menengah Kejuruan atau biasa disingkat dengan SMK merupakan salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP/MTs. Tujuan dibentuknya SMK yang dijabarkan oleh DIKMENJUR (2003) yaitu tujuan umumnya : 1. Menyiapkan peserta didik agar dapat menjalani kehidupan secara layak, 2. Meningkatkan keimanan dan ketakwaan peserta didik, 3. Menyiapkan peserta didik agar menjadi warga yang mandiri dan tanggung jawab. 4. Menyiapkan peserta didik agar memahami dan menghargai keanekaragaman budaya bangsa Indonesia, 5. Menyiapkan peserta didik agar menerapkan dan memelihara hidup sehat, memiliki wawasan lingkungan, pengetahuan dan seni. Sedangkan tujuan khususnya yaitu, 1. Menyiapkan peserta didik agar dapat bekerja, baik secara mandiri atau mengisi lapangan pekerjaan yang ada didunnia usaha dan industri sebagai tenaga kerja tingkat menengah, sesuai dengan bidang dan program keahlian yang diminati, 2. Membekali peserta didik agar mampu memilih karir, ulet dan gigih dalam

berkompetensi dan mampu mengembangkan sikap professional dalam bidang keahlian yang diminati, 3. Membekali peserta didik dengan ilmu pengatuan dan teknologi (IPTEK) agar mampu mengembangkan diri sendiri melalu jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Kabupaten Subang sendiri memiliki 65 SMK yang terdiri dari 5 SMK negeri dan 60 SMK swasta yang tersebar diseluruh Kabupaten Subang. Berikut ini merupakan profill dari 3 SMK swasta yang berada di Kabupaten Subang yang dijadikan sebagai tempat penelitian.

4.1.1 Profil SMK Bina Putera

SMK Bina Putera berdiri pada tanggal 20 November 1995 berdasarkan surat keputusan Dinas Pendidikan dengan Nomor 1077/102/KEP/OT/95. SMK Bina Putera terletak di Jalan Arif Rahman Hakim No.41 Kelurahan Cigadung Kecamatan Subang Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat. Jumlah siswa SMK Bina Putera dan Program keahliannya disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1
Jumlah Siswa SMK Bina Putera Subang

Nama Sekolah	Tahun	Program Keahlian	Jumlah Siswa
SMK Bina Putera	2011	Akuntansi	11
		Adm. Perkantoran	17
		Teknik Sepeda Motor	9
		Teknik Komputer dan Jaringan	16
	2012	Akuntansi	7
		Teknik Sepeda Motor	11
		Teknik Komputer dan Jaringan	13
	2013	Pemasaran	13
		Teknik Sepeda Motor	15
		Teknik Komputer dan Jaringan	5
	Total		**117**

Sumber: SMK Bina Putera, 2014

Berdasarkan Tabel 4.1 SMK Bina Putera ini memiliki 4 program keahlian yang terdiri dari akuntansi, administrasi perkantoran, teknik sepeda motor, teknik komputer dan jaringan. Data guru SMK Bina Putera bersadarkan jenjang pendidikan disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Data Guru dan Jenjang Pendidikan
SMK Bina Putera Subang

No.	Data Guru dan jenjang pendidikan	
	Kualifikasi	**Jumlah**
1	Doktor (S3)	-
2	Magister (S-2)	-
3	Sarjana (S-1)	21
4	Sarjana Muda (DIII)	4
5	Diploma II	-
6	Diploma I	-
7	SLTA	-
Total		**25**

Sumber: SMK Bina Putera, 2014

Berdasarkan Tabel 4.2 SMK Bina Putera memiliki 25 guru dengan jenjang pendidikan yang berbeda-beda. Sarjana (S-1) sebanyak 21 guru, Sarjana Muda (DIII) sebanyak 4 guru. Data sarana dan prasarana yang ada di SMK Bina Putera disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Data Sarana dan Prasarana
SMK Bina Putera Subang

No	Sarana dan Prasarana	
	Jenis Ruangan	**Jumlah**
1	Kelas	15
2	Kepala Sekolah	1
3	Guru	1
4	Lab. Komputer	1
5	Lab. Mengetik	1
6	Perpustakaan	1
7	Mesjid	1
8	OSIS	2
9	Tata Usaha	1
Total		**24**

Sumber: SMK Bina Putera, 2014

Berdasarkan Tabel 4.3 jumlah ruangan yang ada di SMK Bina Putera ada 24 ruangan dimana kelas sebanyak 15 ruangan, kepala sekolah 1 ruangan, guru 1 ruangan, laboratorium komputer 1 ruangan, laboratorium mekanik 1 ruangan, perpustakaan 1 ruangan, mesjid 1 ruangan, OSIS 1 ruangan dan tata usaha 1 ruangan.

4.1.2 Profil SMK Pasundan

SMK Pasundan berdiri pada Bulan Juli Tahun 2000 berdasarkan surat keputusan Kanwil Departemen Pendidikan Nasional Provinsi Jawa Barat No.81/102.1/KEP/OT/2001 tanggal 26 Januari 2001. Adapun SMK Pasundan terletak di Jalan Bagus Yabin No.6 Cigadung Subang Provinsi Jawa Barat. Jumlah siswa SMK Pasundan Subang disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4
Jumlah Siswa SMK Pasundan Subang

Nama Sekolah	Tahun	Program Keahlian	Jumlah Siswa
SMK PASUNDAN	2011	Akuntansi	28
		Rekayasa Perangkat Lunak	38
	2012	Akuntansi	72
		Rekayasa Perangkat Lunak	72
	2013	Akuntansi	36
		Rekayasa Perangkat Lunak	37
		Teknik Kendaraan Ringan	35
		Administrasi Perkantoran	36
		Akomodasi Hotel	32
			386

Sumber: SMK Pasundan, 2014

Berdasarkan Tabel 4.4 SMK Pasundan ini memliki 5 program keahlian yang terdiri dari akuntansi, rekayasa perangkat lunak, teknik kendaraan ringan,

administrasi perkantoran, akomodasi hotel. Data guru SMK Pasundan Subang berdasarkan jenjang pendidikan disajikan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5
Data Guru dan Jenjang Pendidikan SMK Pasundan Subang

No.	Data Guru dan jenjang pendidikan	
	Kualifikasi	**Jumlah**
1	Doktor (S3)	-
2	Magister (S-2)	3
3	Sarjana (S-1)	31
4	Sarjana Muda (DIII)	1
5	Diploma II	-
6	Diploma I	-
7	SLTA	-
Total		**35**

Sumber: SMK Pasundan, 2014

Berdasarkan Tabel 4.5 SMK Pasundan memiliki 35 guru dengan jenjang pendidikan yang berbeda-beda. Magister (S-2) sebanyak 3 guru, Sarjana (S-1) sebanyak 31 guru, Sarjana Muda (DIII) sebanyak 1 guru. Sarana dan prasarana yang dimiliki SMK Pasundan Subang disajikan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Data Sarana dan Prasarana
SMK Pasundan Subang

No	Sarana dan Prasarana	
	Jenis Ruangan	**Jumlah**
1	Kelas	10
2	Kepala Sekolah	1
3	Guru	1
4	Lab. Komputer	2
5	Lab. Bahasa	1
6	Perpustakaan	1
7	Mesjid	1
8	OSIS	1
9	PMR	1
10	Pramuka	1
11	Pik R	1
12	UKS	1
13	BP	1
14	Tata Usaha	1
Total		**24**

Sumber: SMK Pasundan, 2014

Berdasarkan Tabel 4.6 SMK Pasundan memiliki jumlah ruangan sebanyak 24 ruangan. Dimana kelas sebanyak 10 ruangan, kepala sekolah 1 ruangan, guru 1 ruangan, laboratorium komputer 2 ruangan, laboratorium bahasa 1 ruangan, perpustakaan 1 ruangan, mesjid 1 ruangan, OSIS 1 ruangan, PMR 1 ruangan, Pramuka 1 ruangan, Pik R 1 ruangan, UKS 1 ruangan, BP 1 ruangan dan tata usaha 1 ruangan.

4.1.3 Profil SMK PGRI

SMK PGRI pada Tanggal 02 Februari 1979 berdasarkan surat keputusan Dinas Pendidikan dengan Nomor 175/102.5/M.1979. SMK PGRI terletak di Jalan Marsinu No.7 Subang Provinsi Jawa Barat. Jumlah siswa SMK PGRI Subang disajikan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7
Jumlah Siswa SMK PGRI Subang

Nama Sekolah	Tahun	Program Keahlian	Jumlah Siswa
SMK PGRI	2011	Akuntansi	82
		Administrasi Perkantoran	132
		Pemasaran	115
		Teknik Komputer dan Jaringan	44
		Akomodasi Perhotelan	28
	2012	Akuntansi	130
		Administrasi Perkantoran	168
		Pemasaran	143
		Teknik Komputer dan Jaringan	86
		Akomodasi Perhotelan	39
		Teknik Sepeda Motor	50
	2013	Akuntansi	116
		Administrasi Perkantoran	199
		Pemasaran	178

Tabel 4.7 (Lanjutan)
Jumlah Siswa SMK PGRI Subang

Nama Sekolah	Tahun	Program Keahlian	Jumlah Siswa
SMK PGRI		Teknik Komputer dan Jaringan	88
		Akomodasi Perhotelan	49
		Teknik Sepeda Motor	59
	Total		**1706**

Sumber: SMK PGRI, 2014

Berdasarkan Tabel 4.7 SMK PGRI ini memiliki 6 program keahlian yang terdiri dari akuntansi, administrasi perkantoran, pemasaran, teknik komputer dan jaringan, akomodasi perhotelan, teknik sepeda motor. Data guru SMK PGRI Subang bersadarkan jenjang pendidikan disajikan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8
Data Guru dan Jenjang Pendidikan
SMK PGRI Subang

No.	Data Guru dan jenjang pendidikan	
	Kualifikasi	**Jumlah**
1	Doktor (S3)	-
2	Magister (S-2)	2
3	Sarjana (S-1)	50
4	Sarjana Muda (DIII)	5
5	Diploma II	-
6	Diploma I	-
7	SLTA	-
Total		**57**

Sumber: SMK PGRI, 2014

Berdasarkan Tabel 4.8 SMK PGRI memiliki 57 guru dengan jenjang pendidikan yang berbeda-beda. Magister (S-2) sebanyak 2 guru, Sarjana (S-1) sebanyak 50 guru, Sarjana Muda (DIII) sebanyak 5 guru. Data sarana dan prasarana SMK PGRI Subang disajikan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9
Data Sarana dan Prasarana
SMK PGRI Subang

No	Sarana dan Prasarana	
	Jenis Ruangan	**Jumlah**
1	Kelas	33
2	Kepala Sekolah	1
3	Guru	1
4	Lab. Komputer	1
5	Lab. Bahasa	1
6	Lab. Akuntansi	1
7	Lab. Adm. Perkantoran	1
8	Lab. Pemasaran	1
9	Lab. TKJ	1
10	Lab. Akomodasi Perhotelan	1
11	Tata Usaha	1
12	Mushola	1
13	Bank Mini	1
14	Unit Produksi/Toko Praktek	1
15	Sarpras	1
16	Gudang	2
17	Perpustakaan	1
18	BKK	1
19	PMR	1
20	BP/BK	1
21	OSIS	1
22	WC	11
23	Kesenian	1
24	Tata Busana	1
25	Dapur	1
Total		**68**

Sumber: SMK PGRI, 2014

Berdasarkan Tabel 4.9 SMK PGRI memiliki 68 ruangan. Dimana kelas sebanyak 33 kelas, kepala sekolah 1 ruangan, guru 1 ruangan, laboratorium komputer 1 ruangan, laboratorium bahasa 1 ruangan, laboratorium akuntansi 1 ruangan, laboratorium Adm.Perkantoran 1 ruangan, laboratorium pemasaran 1 ruangan, laboratorium TKJ 1 ruangan, laboratorium akomodasi perhotelan 1 ruangan, tata usaha 1 ruangan, mushola 1 ruangan, bank mini 1 ruangan, unit produksi/toko praktek 1 ruangan, sarpras 1 ruangan, gudang 1 ruangan,

perpustakaan 1 ruangan, BKK 1 ruangan, PMR 1 ruangan, BP/BK 1 ruangan, OSIS 1 ruangan, WC 1 ruangan, kesenian 1 ruangan, tata buasan 1 ruangan dan dapur 1 ruangan.

4.2 Keadaan Responden

Penelitian ini dilakukan kepada 100 responden (Siswa) di 3 SMK Swasta yang berada di Kabupaten Subang. Keadaan responden dalam penelitian ini meliputi : program keahlian, kelas, Jenis Kelamin dan usia. Keadaan responden berdasarkan program keahlian disajikan pada Tabel 4.10.

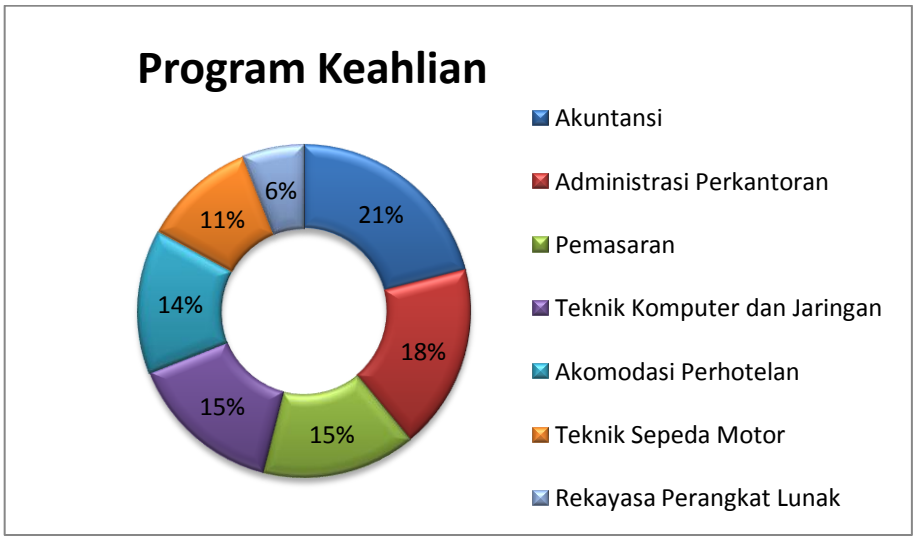
Tabel 4.10
Keadaan Responden Berdasarkan Program Keahlian

Program Keahlian	Frekuensi	%
Akuntansi	21	21%
Administrasi Perkantoran	18	18%
Pemasaran	15	15%
Teknik Komputer dan Jaringan	15	15%
Akomodasi Perhotelan	14	14%
Teknik Sepeda Motor	11	11%
Rekayasa Perangkat Lunak	6	6%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa responden berasal dari berbagai program keahlian diantaranya akuntansi sebanyak 21 siswa atau sebanyak 21%, administrasi perkantoran sebanyak 18 siswa atau sebanyak 18%, pemasaran sebanyak 15 siswa atau sebanyak 15%, teknik komputer dan jaringan sebanyak 15 siswa atau sebanyak 15%, akomodasi perhotelan sebanyak 14 siswa atau sebanyak 14%, teknik sepeda motor sebanyak 11 siswa atau sebanyak 11% dan rekayasa perangkat lunak sebanyak 6 siswa atau sebanyak 6%. Untuk

memperjelas, keadaan responden berdasarkan program keahlian dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1
Digram Keadaan Responden Berdasarkan Program Keahlian

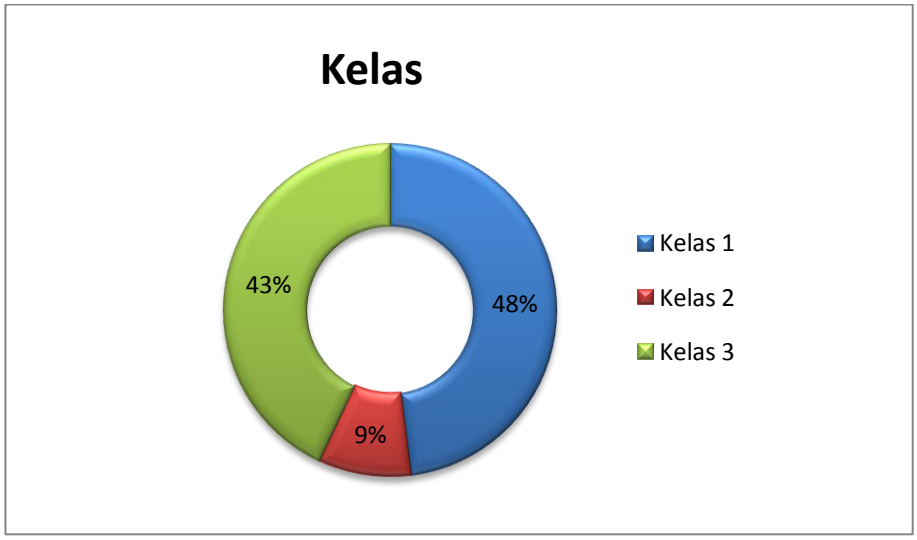
Sedangkan, keadaan responden berdasarkan kelas dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11
keadaan Responden Berdasarkan Kelas

Kelas	Frekuensi	%
Kelas 1	48	48%
Kelas 2	9	9%
Kelas 3	43	43%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden berasal dari berbagai kelas diantaranya kelas 1 sebanyak 48 siswa atau sebanyak 48%, kelas 2 sebanyak 9 siswa atau sebanyak 9% dan kelas 3 sebanyak 43 siswa atau sebanyak 43%. Untuk memperjelas, keadaan responden berdasarkan kelas dapat dilihat pada Gambar 4.2



Gambar 4.2
Diagram Keadaan Responden Berdasarkan Kelas

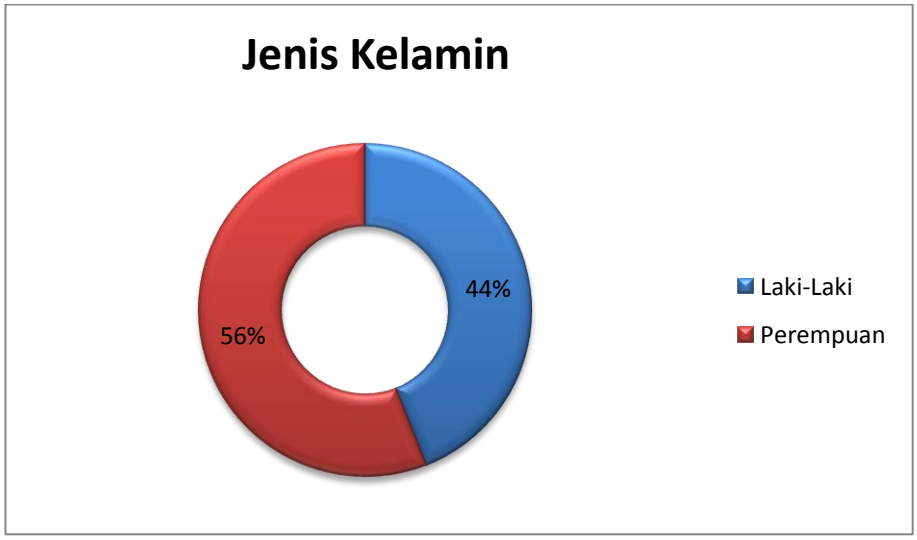
Sedangkan, keadaan responden berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12
Keadaan Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-Laki	44	44%
Perempuan	56	56%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa responden berasal dari jenis kelamin diantaranya laki-laki sebanyak 44 siswa atau sebanyak 44% dan perempuan sebanyak 56 siswa atau sebanyak 56%. Untuk memperjelas, keadaan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3
Diagram Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

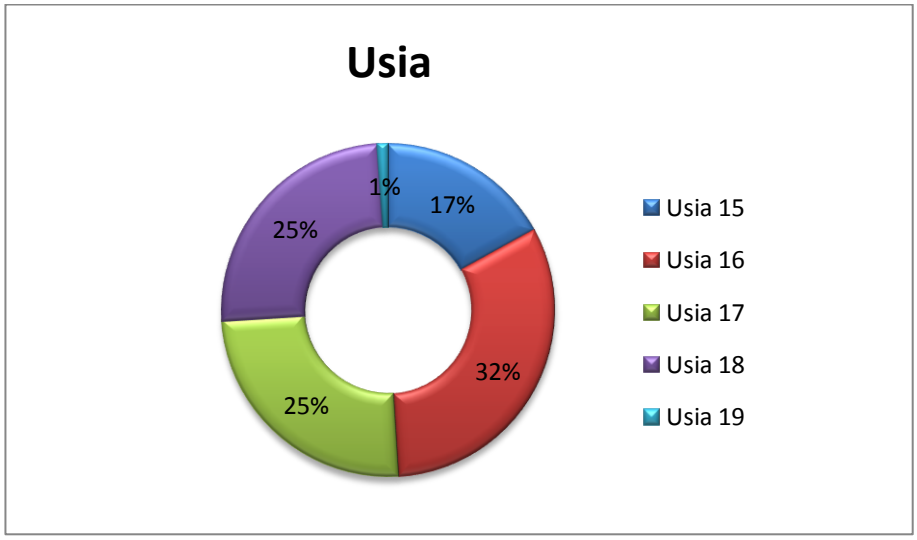
Sedangkan, keadaan responden berdasarkan Usia dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13
Keadaan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	%
Usia 15	17	17%
Usia 16	32	32%
Usia 17	25	25%
Usia 18	25	25%
Usia 19	1	1%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa responden berasal dari berbagai usia diantaranya usia 15 tahun sebanyak 17 siswa atau sebanyak 17% , usia 16 tahun sebanyak 32 siswa atau sebanyak 32% , usia 17 tahun sebanyak 25 siswa atau sebanyak 25%, usia 18 tahun sebanyak 25 siswa atau sebanyak 25% dan usia 19 tahun sebanyak 1 siswa atau sebanyak 1%. Untuk memperjelas, keadaan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4
Diagram Keadaan Responden Berdasarkan Usia

4,3 Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif merupakan analisis yang didasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari responden, dimana responden membuat pernyataan dan penilaian terhadap kriteria-kriteria yang diajukan oleh penulis yang terangkum dalam daftar pernyataan. Kemudian data yang diperoleh dari jawaban responden atas pernyataan yang diajukan, selanjutnya dihitung Persentasenya dengan rumus sebagai berikut:

$$\%Skor = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal}$$

Keterangan:

Skor Aktual = Jumlah skor jawaban responden

Skor Ideal = Jumlah skor maksimum (Jumlah responden x jumlah pernyataan x 5)

Selanjutnya persentase skor jawaban responden yang diperoleh diklasifikasikan berdasarkan rentang persentase skor maksimum (5/5 = 100%) dan skor minimum (1/5 = 20%). Analisis deskriptif dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada setiap variabel yang diteliti dengan berpedoman pada Tebel 4.14.

Tabel 4.14
Pengkategorian Skor Jawaban

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1.	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2.	36.01% - 52.00%	Kurang Baik
3.	52.01% - 68.00%	Cukup
4.	68.01% - 84.00%	Baik
5.	84.01% - 100%	Sangat Baik

4.3.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

1. Wujud Fisik *(Tangible)*

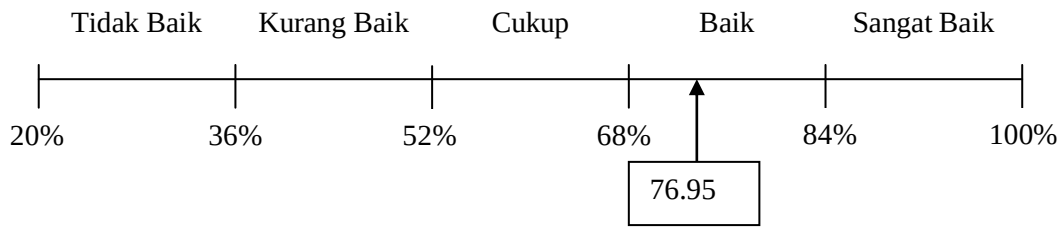
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator wujud fisik *(Tangible).* Disajikan pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Wujud Fisik *(Tangible)*

Wujud Fisik (Tangible)	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Kelayakan bangunan sekolah	418	500	83.60%	Baik
Perlengkapan fasilitas sekolah	361	500	72.20%	Baik
Kerapihan dan Kebersihan karyawan dan staf pengajar	398	500	79.60%	Baik
Kebersihan dan kenyamanan sekolah	362	500	72.40%	Baik
Total	**1539**	**2000**	**76.95%**	**Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Selanjutnya persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabel 4.15 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam Gambar 4.5.



Gambar 4.5
Skala Penafsiran Persentase Skor Wujud Fisik *(Tangible)*

Berdasarkan Tabel 4.15 dan Gambar 4.5, persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa wujud fisik *(Tangible)* termasuk dalam kategori baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator wujud fisik *(Tangible)* berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.15.

a. Kelayakan bangunan sekolah

Kelayakan bangunan sekolah diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kelayakan Bangunan Sekolah

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kelayakan bangunan sekolah	F	0	0	15	52	33	418
		%	0%	0%	15%	52%	33%	100%
Total		F	0	0	15	52	33	418
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 83.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden pada Tabel 4.16, dapat dilihat bahwa hasil untuk kelayakan bangunan sekolah adalah sebesar 83,60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap kelayakan bangunan sekolah yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah layak.

b. Perlengkapan fasilitas sekolah

Perlengkapan fasilitas sekolah diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Perlengkapan fasilitas sekolah

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Perlengkapan fasilitas sekolah	F	1	9	26	56	8	361
		%	1%	9%	26%	56%	8%	100%
Total		F		9	26	56	8	361
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 72.20%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.17, dapat dilihat bahwa hasil untuk perlengkapan fasilitas sekolah adalah sebesar 72.20%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap perlengkapan fasilitas sekolah yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah lengkap.

c. Kerapihan dan Kebersihan karyawan dan staf pengajar

Kerapihan dan Kebersihan karyawan dan staf pengajar diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Kerapihan, Kebersihan Karyawan Dan Staf Pengajar

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kerapihan, Kebersihan karyawan dan staf pengajar	F	0	1	22	55	22	398
		%	0%	1%	22%	55%	22%	100%
Total		F	0	1	22	55	22	398
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 79.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.18, dapat dilihat bahwa hasil untuk kerapihan dan kebersihan karyawan dan staf pengajar adalah sebesar 79.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap kerapihan, kebersihan karyawan dan staf pengajar yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah rapih dan bersih.

d. Kebersihan dan kenyamanan sekolah

Kebersihan dan kenyamanan sekolah diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Kebersihan Dan Kenyamanan Sekolah

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kebersihan dan kenyamanan sekolah	F	0	3	43	43	11	362
		%	0%	3%	43%	43%	11%	100%
Total		F	0	3	43	43	11	362
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 72.40%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.19, dapat dilihat bahwa hasil untuk kebersihan dan kenyamanan adalah sebesar 72.40%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap kebersihan dan kenyamanan yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah bersih dan nyaman.

2. Kehandalan (*Reliability*)

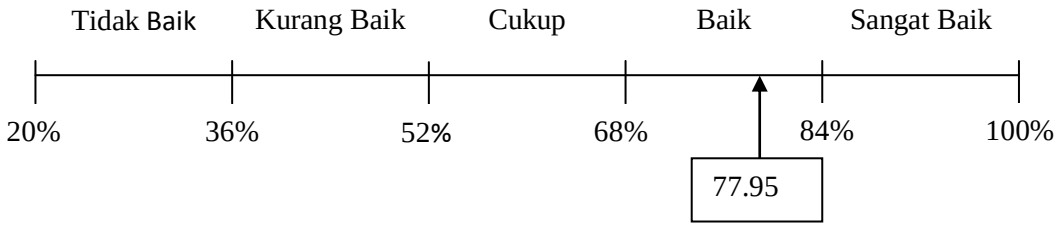
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator Kehandalan *(Reliability).* Disajikan pada Tabel 4.20.

Tebal 4.20
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kehandalan *(Reliability)*

Kehandalan (Reliability)	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	378	500	75.60%	Baik
Kemampuan menangani masalah siswa dengan cepat	403	500	80.60%	Baik
Kemampuan Staf pengajar dalam memberikan materi	421	500	84.20%	Sangat Baik
Ketepatan waktu staf pengajar dalam belajar mengajar	357	500	71.40%	Baik
Total	**1559**	**2000**	**77.95%**	**Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data 2014

Selanjutnya dari persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabel 4.20 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam Gambar 4.6.



Gambar 4.6
Skala Penafsiran Persentase Skor Kehandalan *(Reliability)*

Berdasarkan Tabel 4.20 dan Gambar 4.6, persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Kehandalan *(Reliability)* termasuk dalam kategori baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator Kehandalan *(Reliability)* berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.20.

a. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Yang Cepat Dan Tepat

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	F	0	3	31	51	15	378
		%	0%	3 %	31	5 %	1%	100%
Total		F	0	3	31	51	15	378
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 75.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.21 dapat dilihat bahwa hasil untuk kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat adalah sebesar 75.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa pihak sekolah sudah mampu memenuhi harapan responden terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

b. Kemampuan menangani masalah siswa dengan cepat

Kemampuan menangani masalah siswa dengan cepat diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Menangani Masalah Siswa Dengan Cepat

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kemampuan menangani masalah siswa dengan cepat	F	0	3	23	42	32	403
		%	0%	3%	23%	42%	32%	100%
Total		F	0	3	23	42	32	403
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 80.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.22 dapat dilihat bahwa hasil untuk kemampuan menangani masalah siswa dengan cepat adalah sebesar 80.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa pihak sekolah sudah mampu memenuhi harapan responden terhadap kemampuan menangani masalah siswa dengan cepat.

c. Kemampuan Staf pengajar dalam memberikan materi

Kemampuan Staf pengajar dalam memberikan materi diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Staf Pengajar Dalam Memberikan Materi

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kemampuan Staf pengajar dalam memberikan materi	F	0	0	9	61	30	421
		%	0%	0%	9%	61%	30%	100%
Total		F	0	0	9	61	30	421
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 84.20%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.23 dapat dilihat bahwa hasil untuk kemampuan Staf pengajar dalam memberikan materi adalah

sebesar 84.20%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa pihak sekolah sudah sangat mampu dalam memenuhi harapan responden terhadap kemampuan Staf pengajar dalam memberikan materi.

d. Ketepatan waktu staf pengajar dalam belajar mengajar

Ketepatan waktu staf pengajar dalam belajar mengajar diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Ketepatan Waktu Staf Pengajar Dalam Belajar Mengajar

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Ketepatan waktu staf pengajar dalam belajar mengajar	F	0	6	42	41	11	357
		%	0%	6%	42%	41%	11%	100%
Total		F	0	6	42	41	11	357
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 71.40%%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.24 dapat dilihat bahwa hasil untuk ketepatan waktu staf pengajar dalam belajar adalah sebesar 71,40%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa pihak sekolah sudah tepat waktu dalam memenuhi harapan responden terhadap ketepatan waktu staf pengajar dalam belajar.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

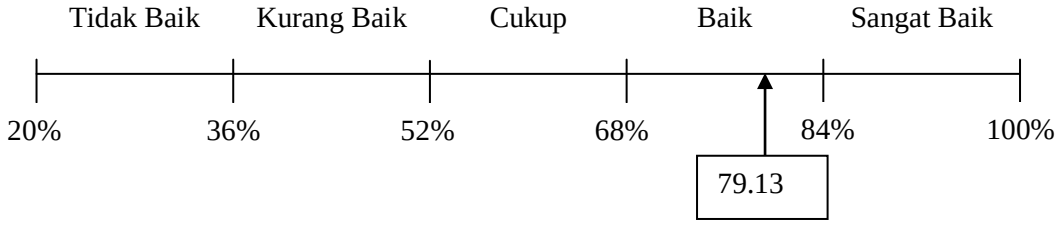
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator daya tanggap *(Responsiveness).* Disajikan pada Tabel 4.25.

Tabel 4.25
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai
Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Daya Tanggap (Resposiveness)	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Cepat dan Tanggap dalam menyelesaikan keluhan siswa	373	500	74.60%	Baik
Staf pengajar memberikan jawaban atas pertanyaan siswa dengan jelas	412	500	82.40%	Baik
Informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti	402	500	80.40%	Baik
Total	**1187**	**1500**	**79.13%**	**Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Selanjutnya persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabe 4.25 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam gambar sebagai berikut:



Gambar 4.7
Skala Penafsiran Persentase Skor Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Berdasarkan Tabel 4.25 dan Gambar 4.7, persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap *(Responsiveness)* termasuk dalam kategori baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator daya tanggap *(Responsiveness)* berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.25.

a. Cepat dan Tanggap dalam menyelesaikan keluhan siswa

Cepat dan Tanggap dalam menyelesaikan keluhan siswa diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.26.

Tabel 4.26
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Cepat Dan Tanggap Dalam Menyelesaikan Keluhan Siswa

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Cepat dan Tanggap dalam menyelesaikan keluhan siswa	F	1	4	32	47	16	373
		%	1%	4%	32%	47%	16%	100%
Total		F	1	4	32	47	16	373
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 74.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.26 dapat dilihat bahwa hasil untuk cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan siswa adalah sebesar 74.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan siswa yang dilakukan oleh pihak sekolah secara cepat.

b. Staf pengajar memberikan jawaban atas pertanyaan siswa dengan jelas

Staf pengajar memberikan jawaban atas pertanyaan siswa dengan jelas diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.27.

Tabel 4.27
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Staf Pengajar Memberikan Jawaban Atas Pertanyaan Siswa Dengan Jelas

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Staf pengajar memberikan jawaban atas pertanyaan siswa dengan jelas	F	0	1	14	57	28	412
		%	0%	1%	14%	57%	28%	100%
Total		F	0	1	14	57	28	412
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 82.40%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.27, dapat dilihat bahwa hasil untuk staf pengajar memberikan jawaban atas pertanyaan siswa dengan jelas adalah sebesar 82.40%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap Staf pengajar memberikan jawaban atas pertanyaan siswa dengan jelas yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah jelas.

c. Informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti

Informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.28

Tabel 4.28
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Informasi Yang Diberikan Jelas Dan Mudah Dimengerti

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti	F	0	1	17	61	21	402
		%	0%	1%	17%	61%	2%	100%
Total		F	0	1	17	61	21	402
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 80.40%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden tabel 4.28 dapat dilihat bahwa hasil untuk informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti adalah

sebesar 80.40%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah jelas.

4. Jaminan (*Assurance*)

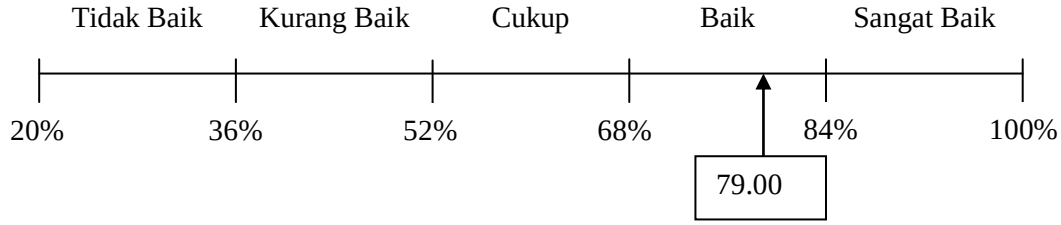
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator Jaminan *(Assurance).* Disajikan pada Tabel 4.29.

Tabel 4.29
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Jaminan *(Assurance)*

Jaminan (Assurance)	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani siswa	400	500	80.00%	Baik
Keamanan siswa	374	500	74.80%	Baik
Penguasaan materi oleh staf pengajar	393	500	78.60%	Baik
Jaminan kelulusan sekolah	413	500	82.60%	Baik
Total	**1580**	**2000**	**79.00%**	**Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Selanjutnya persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabel 4.29 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam Gambar 4.8.



Gambar 4.8
Skala Penafsiran Persentase Skor Jaminan *(Asurance)*

Berdasarkan Tabel 4.29 dan Gambar 4.8, persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Jaminan *(Assurance)* termasuk dalam kategori baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator Jaminan *(Assurance)* berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.29.

a. Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani siswa

Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani siswa diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.30.

Tabel 4.30
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Kesopanan Dan Keramahan Karyawan Dalam Melayani Siswa

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani siswa	F	1	0	22	52	25	400
		%	1%	0%	22%	52%	25%	100%
Total		F	1	0	22	52	25	400
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 80.00%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden tabel 4.30 dapat dilihat bahwa hasil untuk kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani siswa adalah sebesar 80.00%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa pihak sekolah berprilaku sopan dan ramah sesuai dengan harapan responden terhadap kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani siswa yang dilakukan oleh pihak sekolah adalah baik.

b. Keamanan siswa

Keamanan siswa diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.31.

Tabel 4.31
Distribusi Jawaban Responden Mengenai keamanan siswa

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Keamanan siswa	F	1	5	24	59	11	374
		%	1%	5%	24%	59%	11%	100%
Total		F	1	5	24	59	11	374
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 74.48%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden tabel 4.31 dapat dilihat bahwa hasil untuk keamanan siswa adalah sebesar 74.48%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap keamanan siswa yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah aman.

c. Penguasaan materi oleh staf pengajar

Penguasaan materi oleh staf pengajar diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.32.

Tabel 4.32
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Penguasaan Materi Oleh Staf Pengajar

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Penguasaan materi oleh staf pengajar	F	0	1	27	50	22	393
		%	0%	1%	27%	50%	22%	100%
Total		F	0	1	27	50	22	393
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 78.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.32 dapat dilihat bahwa hasil untuk penguasaan materi oleh staf pengajar adalah sebesar 78.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap penguasaan materi oleh staf pengajar yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah menguasai.

d. Jaminan kelulusan sekolah

Jaminan kelulusan sekolah diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.33.

Tabel 4.33
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Jaminan Kelulusan Sekolah

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Jaminan kelulusan sekolah	F	0	0	19	49	32	413
		%	0%	0%	19%	49%	32%	100%
Total		F	0	0	19	49	32	413
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 82.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.33 dapat dilihat bahwa hasil untuk jaminan kelulusan sekolah adalah sebesar 82.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa pihak sekolah menjamin kelulusan seuai dengan harapan responden terhadap Jaminan kelulusan sekolah.

5. Empati (*Empathy*)

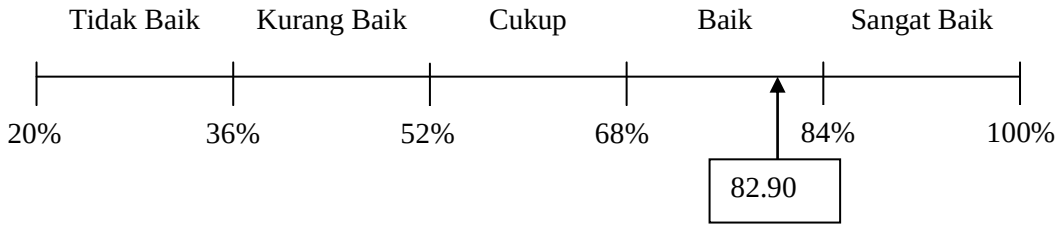
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator empati *(Empathy).* Disajikan pada Tabel 4.34.

Tabel 4.34
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Empati *(Empathy)*

Empati (Empathy)	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Perhatian karyawan terhadap segala keluhan siswa	399	500	79.80%	Baik
Berkomunikasi dengan baik kepada siswa	430	500	86.00%	Sangat Baik
Kemampuan pemahaman Karyawan terhadap kebutuhan siswa	388	500	77.60%	Baik
Pelayanan tanpa memandang status sosial	441	500	88.20%	Sangat Baik
Total	**1658**	**2000**	**82.90%**	**Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Selanjutnya persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabel 4.34 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam Gambar 4.9.



Gambar 4.9
Skala Penafsiran Persentase Skor Empati *(Empathy)*

Berdasarkan Tabel 4.34 dan Gambar 4.9, persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Empati *(Empathy)* termasuk dalam kategori baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator Empati *(Empathy)* berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.34.

a. Perhatian karyawan terhadap segala keluhan siswa

Perhatian karyawan terhadap segala keluhan siswa diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.35.

Tabel 4.35
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Perhatian Karyawan Terhadap Segala Keluhan Siswa

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Perhatian karyawan terhadap segala keluhan siswa	F	0	1	25	48	26	399
		%	0 %	1%	25%	48%	26%	100%
Total		F	0	1	25	48	26	399
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 79.80%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.35 dapat dilihat bahwa hasil untuk perhatian karyawan terhadap segala keluhan siswa adalah sebesar 79.80%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa pihak sekolah sudah perhatian sesuai dengan harapan responden atas perhatian karyawan terhadap segala keluhan siswa.

b. Berkomunikasi dengan baik kepada siswa

Berkomunikasi dengan baik kepada siswa diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.36.

Tabel 4.36
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Siswa

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Berkomunikasi dengan baik kepada siswa	F	0	0	7	56	37	430
		%	0%	0%	7 %	56 %	37%	100%
Total		F	0	0	7	56	37	430
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 86.00%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.36 dapat dilihat bahwa hasil untuk berkomunikasi dengan baik kepada siswa adalah sebesar

86.00%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap berkomunikasi dengan sangat baik kepada siswa yang dilakukan oleh pihak sekolah adalah sangat baik.

c. Kemampuan pemahaman Karyawan terhadap kebutuhan siswa

Kemampuan pemahaman Karyawan terhadap kebutuhan siswa diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.37.

Tabel 4.37
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Kemampuan Pemahaman Karyawan Terhadap Kebutuhan Siswa

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kemampuan pemahaman Karyawan terhadap kebutuhan siswa	F	0	1	24	61	14	388
		%	0 %	1%	24%	61%	14%	100%
Total		F	0	1	24	61	14	388
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 77.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.37 dapat dilihat bahwa hasil untuk kemampuan pemahaman Karyawan terhadap kebutuhan siswa adalah sebesar 77.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa pihak sekolah sudah memahami sesuai dengan harapan responden terhadap kemampuan pemahaman Karyawan terhadap kebutuhan siswa.

d. Pelayanan tanpa memandang status social

Pelayanan tanpa memandang status sosial diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.38.

Tabel 4.38
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Pelayanan tanpa memandang status sosial	F	0	1	8	40	51	441
		%	0%	1 %	8%	40%	51%	100%
Total		F	0	1	8	40	51	441
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 88.20%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.38 dapat dilihat bahwa hasil untuk pelayanan tanpa memandang status sosial adalah sebesar 88,20%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap pelayanan tanpa memandang status sosial yang dilakukan oleh sekolah adalah sangat baik.

4.3.2 Deskriptif Variabel Citra Sekolah

1. *Personality*

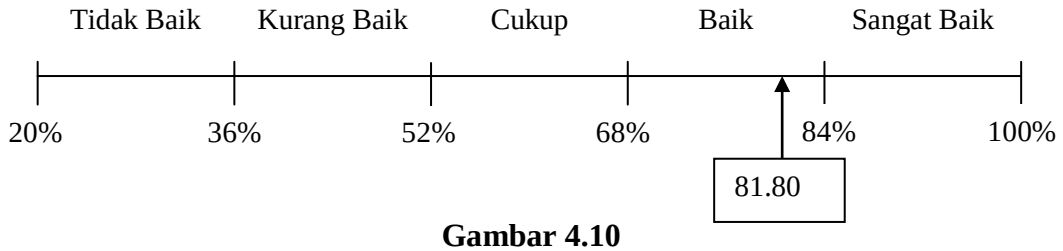
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator *personality.* Disajikan pada tabel 4.39.

Tabel 4.39
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai *Personality*

Personality	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Kualitas program keahlian	435	500	87.00%	Sangat Baik
Kualitas pendidikan staf pengajar	418	500	83.60%	Baik
Biaya pendidikan murah	408	500	81.60%	Baik
Kelengkapan fasilitas gedung sekolah	375	500	75.00%	Baik
Total	**1636**	**2000**	**81.80%**	**Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Selanjutnya persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabel 4.39 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam Gambar 4.10.



Gambar 4.10
Skala Penafsiran Persentase Skor *Personality*

Berdasarkan Tabel 4.39 dan Gambar 4.10, persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa *personality* termasuk dalam kategori baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator *personality* berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.39.

a. Kualitas program keahlian

Kualitas program keahlian diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.40.

Tabel 4.40
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Program Keahlian

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kualitas program keahlian	F	0	0	7	51	42	435
		%	0%	0%	7%	51%	42%	100%
Total		F	0	0	7	51	42	435
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 87.00%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.40 dapat dilihat bahwa hasil untuk kualitas program keahlian adalah sebesar 87.00%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap kualitas program keahlian yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah berkualitas.

b. Kualitas pendidikan staf pengajar

Kualitas pendidikan staf pengajar diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.41.

Tabel 4.41
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pendidikan Staf Pengajar

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kualitas pendidikan staf pengajar	F	0	0	12	58	30	418
		%	0%	0%	12%	58%	30%	100%
Total		F	0	0	12	58	30	418
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 83.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.41 dapat dilihat bahwa hasil untuk kualitas pendidikan staf pengajar adalah sebesar 83,60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap kualitas pendidikan staf pengajar yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah berkualitas.

c. Biaya pendidikan murah

Biaya pendidikan murah diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.42.

Tabel 4.42
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Biaya Pendidikan Murah

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Biaya pendidikan murah	F	0	1	19	51	29	408
		%	0%	1%	19 %	51 %	29%	100%
Total		F	0	1	19	51	29	408
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 81.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.42 dapat dilihat bahwa hasil untuk biaya pendidikan murah adalah sebesar 81.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa pihak sekolah memberikan biaya pendidikan murah sesuai dengan harapan responden.

d. Kelengkapan fasilitas gedung sekolah

Kelengkapan fasilitas gedung sekolah diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.43.

Tabel 4.43
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Kelengkapan Fasilitas Gedung Sekolah

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kelengkapan fasilitas gedung sekolah	F	1	8	22	53	16	375
		%	1%	8%	22%	53%	16 %	100%
Total		F	1	8	22	53	16	375
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 75.00%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.43 dapat dilihat bahwa hasil untuk kelengkapan fasilitas gedung sekolah adalah sebesar 75.00%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap kelengkapan fasilitas gedung sekolah yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah lengkap.

2. *Reputation*

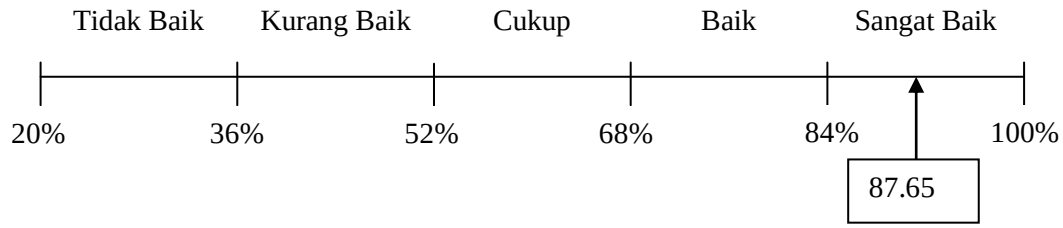
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator *reputation.* Disajikan pada Tabel 4.44.

Tabel 4.44
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai *Reputation*

	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Reputasi				
Pertumbuhan sekolah ditengah persaingan	420	500	84.00%	Baik
Dapat menjaga kualitas pendidikan	430	500	86.00%	Sangat Baik
Memiliki rasa bangga terhadap sekolah	460	500	92.00%	Sangat Baik
Sekolah yang berprestasi	443	500	88.60%	Sangat Baik
Total	**1753**	**2000**	**87.65%**	**Sangat Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Selanjutnya persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabel 4.44 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam Gambar 4.11.



Gambar 4.11
Skala Penafsiran Persentase Skor *Reputation*

Berdasarkan Tabel 4.44 dan Gambar 4.11, persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa *reputation* termasuk dalam kategori sangat baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator *reputation* berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.44.

a. Pertumbuhan sekolah ditengah persaingan

Pertumbuhan sekolah ditengah persaingan diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.45.

Tabel 4.45
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Pertumbuhan Sekolah Ditengah Persaingan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Pertumbuhan sekolah ditengah persaingan	F	1	2	11	48	38	420
		%	1%	2%	11%	48%	38 %	100%
Total		F	1	2	11	48	38	420
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 84.00%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.45 dapat dilihat bahwa hasil untuk pertumbuhan sekolah ditengah persaingan adalah sebesar 84.00%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap Pertumbuhan sekolah ditengah persaingan yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah bagus.

b. Dapat menjaga kualitas pendidikan

Dapat menjaga kualitas pendidikan diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.46.

Tabel 4.46
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Dapat Menjaga Kualitas Pendidikan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Dapat menjaga kualitas pendidikan	F	0	0	8	54	38	430
		%	0 %	0%	8%	54%	38%	100%
Total		F	0	0	8	54	38	430
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 86.00%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.46 dapat dilihat bahwa hasil untuk dapat menjaga kualitas pendidikan adalah sebesar 86.00 %. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa pihak sekolah sudah bisa menjaga kualitas pendidikan sesuai harapan responden dimana sekolah dapat menjaga kualitas pendidikan.

c. Memiliki rasa bangga terhadap sekolah

Memiliki rasa bangga terhadap sekolah diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.47.

Tabel 4.47
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Memiliki Rasa Bangga Terhadap Sekolah

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Memiliki rasa bangga terhadap sekolah	F	0	0	3	34	63	460
		%	0%	0%	3%	34%	63%	100%
Total		F	0	0	3	34	63	460
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 92.00%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.47 dapat dilihat bahwa hasil untuk memiliki rasa bangga terhadap sekolah adalah sebesar 92.00%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan

kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap memiliki rasa bangga terhadap sekolah yang dilakukan oleh pihak sekolah adalah sangat baik.

d. Sekolah yang berprestasi

Sekolah yang berprestasi diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.48.

Tabel 4.48
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Sekolah Yang Berprestasi

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Sekolah yang berprestasi	F	0	0	3	51	46	443
		%	0 %	0 %	3 %	51 %	46%	100%
Total		F	0	0	3	51	46	443
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 88.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden di atas dapat dilihat bahwa hasil untuk sekolah yang berprestasi adalah sebesar 88.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap sekolah yang berprestasi yang dilakukan oleh pihak sekolah adalah sangat baik.

3. *Value*

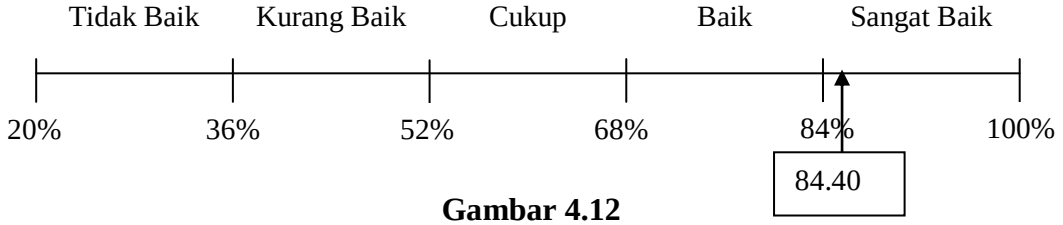
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator *value*. Disajikan pada Tabel 4.49.

Tabel 4.49
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai *value*

	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Value				
Sekolah memberikan pelayanan yang berdasarkan nilai-nilai kebenaran	432	500	86.40 %	Sangat Baik
Sekolah memberikan rasa kepedulian kepada siswa	439	500	87.80 %	Sangat Baik
Sekolah cepat tanggap dalam menangani keluhan siswa	395	500	79.00 %	Baik
Total	**1266**	**1500**	**84.40 %**	**Sangat Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Selanjutnya persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabel 4.49 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam Gambar 4.12.



Gambar 4.12
Skala Penafsiran Persentase Skor *Value*

Berdasarkan Tabel 4.49 dan Gambar 4.12, persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa *value* termasuk dalam kategori sangat baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator *value* berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.49.

a. Sekolah memberikan pelayanan yang berdasarkan nilai-nilai kebenaran

Sekolah memberikan pelayanan yang berdasarkan nilai-nilai kebenaran diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.50.

Tabel 4.50
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Sekolah Memberikan Pelayanan Yang Berdasarkan Nilai-Nilai Kebenaran

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Sekolah memberikan pelayanan yang berdasarkan nilai-nilai kebenaran	F	0	0	4	60	36	432
		%	0%	0%	4%	60%	36%	100%
Total		F	0	0	4	60	36	432
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 86.40%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.50 dapat dilihat bahwa hasil untuk sekolah memberikan pelayanan yang berdasarkan nilai-nilai kebenaran adalah sebesar 86.40%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sanagt baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap sekolah memberikan pelayanan yang berdasarkan nilai-nilai kebenaran yang dilakukan oleh pihak sekolah adalah sangat baik.

b. Sekolah memberikan rasa kepedulian kepada siswa

Sekolah memberikan rasa kepedulian kepada siswa diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.51.

Tabel 4.51
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Sekolah Memberikan Rasa Kepedulian Kepada Siswa

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Sekolah memberikan rasa kepedulian kepada siswa	F	1	0	5	47	47	439
		%	1%	0%	5%	47%	47%	100%
Total		F	1	0	5	47	47	439
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 87.80%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.51 dapat dilihat bahwa hasil untuk sekolah memberikan rasa kepedulian kepada siswa adalah

sebesar 87.80%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pihak sekolah sudah memberikan kepedulian sesuai dengan harapan responden terhadap Sekolah memberikan rasa kepedulian kepada siswa.

c. Sekolah cepat tanggap dalam menangani keluhan siswa

Sekolah cepat tanggap dalam menangani keluhan siswa diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.52.

Tabel 4.52
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Sekolah Cepat Tanggap Dalam Menangani Keluhan Siswa

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Sekolah cepat tanggap dalam menangani keluhan siswa	F	0	1	26	50	23	395
		%	0 %	1 %	26%	50%	23%	100%
Total		F	0	1	26	50	23	395
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 79.00%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.52 dapat dilihat bahwa hasil untuk sekolah cepat tanggap dalam menangani keluhan siswa adalah sebesar 79.00%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap sekolah cepat tanggap dalam menangani keluhan siswa yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah cepat.

4. *Corporate Identity*

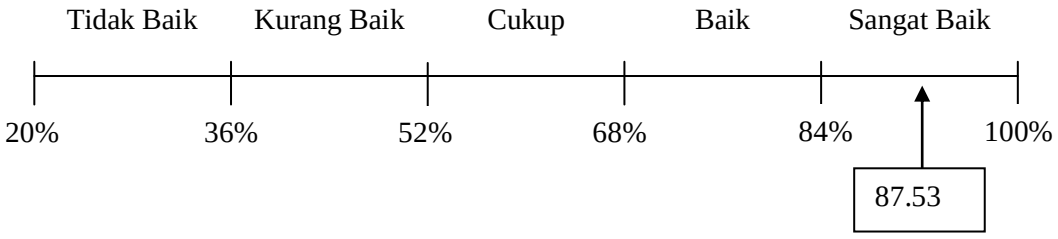
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator *corporate identity*.Disajikan pada Tabel 4.53.

Tabel 4.53
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai *Corporate Identity*

	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Corporate Identity				
Logo sekolah	447	500	89.40%	Sangat Baik
Warna gedung sekolah	432	500	86.40%	Sangat Baik
Slogan sekolah	434	500	86.80%	Sangat Baik
Total	**1313**	**1500**	**87.53%**	**Sangat Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Selanjutnya persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabel 4.53 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam Gambar 4.13.



Gambar 4.13
Skala Penafsiran Persentase Skor *Corporate Identity*

Berdasarkan Tabel 4.53 dan Gambar 4.13, persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa *corporate identity* termasuk dalam kategori sangat baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator *corporate identity* berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.53.

a. Logo sekolah

Logo sekolah diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.54.

Tabel 4.54
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Logo Sekolah

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Logo sekolah	F	0	0	6	41	53	447
		%	0%	0%	6%	41%	53 %	100%
Total		F	0	0	6	41	53	447
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 89.40%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.54 dapat dilihat bahwa hasil untuk logo sekolah adalah sebesar 89.40%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap logo sekolah yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah sangat bagus.

b. Warna gedung sekolah

Warna gedung sekolah diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.55.

Tabel 4.55
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Warna Gedung Sekolah

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Warna gedung sekolah	F	0	1	10	45	44	432
		%	0 %	1%	10%	45%	44%	100%
Total		F	0	1	10	45	44	432
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 86.40%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden tabel 4.55 dapat dilihat bahwa hasil untuk warna gedung sekolah adalah sebesar 86.40%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap warna gedung sekolah yang dilakukan oleh sekolah sudah sangat bagus.

c. Slogan sekolah

Slogan sekolah diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.56.

Tabel 4.56
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Slogan Sekolah

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Slogan sekolah	F	0	0	10	46	44	434
		%	0%	0%	10%	46%	44%	100%
Total		F	0	0	10	46	44	434
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 86.80%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.56 dapat dilihat bahwa hasil untuk slogan sekolah adalah sebesar 86.80%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap slogan sekolah yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah sangat bagus.

4.3.3 Deskriftif Variabel Kepuasan Siswa

1. Pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman

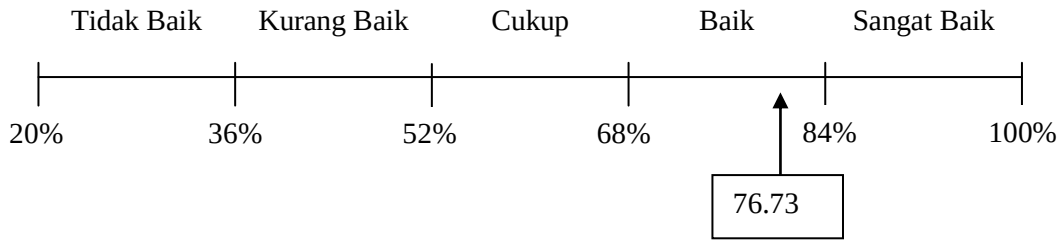
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman. Disajikan pada Tabel 4.57.

Tabel 4.57
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai
Pelayanan Yang Memberikan Rasa Aman Dan Nyaman

	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman				
Ruang belajar di kelas	374	500	74.80%	Baik
fasilitas belajar mengajar	387	500	77.40%	Baik
Pelayanan karyawan	390	500	78.00%	Baik
Total	**1151**	**1500**	**76.73%**	**Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Selanjutnya persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabel 4.57 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam Gambar 4.12.



Gambar 4.14
Skala Penafsiran Persentase Skor Pelayanan
Yang Memberikan Rasa Aman Dan Nyaman

Berdasarkan Tabel 4.57 dan Gambar 4.12, persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman termasuk dalam kategori baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.57.

a. Ruang belajar di kelas

Ruang belajar di kelas diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.58.

Tabel 4.58
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Ruang Belajar Di Kelas

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Ruang belajar di kelas	F	0	7	27	51	15	374
		%	0 %	7 %	27%	51%	15%	100%
Total		F	0	0	15	51	30	374
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 74.80%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.58 dapat dilihat bahwa hasil untuk ruang belajar di kelas adalah sebesar 74.80%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap ruang belajar di kelas yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah puas.

b. Fasilitas belajar mengajar

Fasilitas belajar mengajar diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.59.

Tabel 4.59
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Belajar Mengajar

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	fasilitas belajar mengajar	F	0	4	25	51	20	387
		%	0%	4%	25%	51%	20%	100%
Total		F	0	0	15	51	30	387
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 77.40%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden 4.59 dapat dilihat bahwa hasil untuk fasilitas belajar mengajar adalah sebesar 77.40%. Dimana apabila

dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap fasilitas belajar mengajar yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah puas.

c. Pelayanan karyawan

Pelayanan karyawan diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.60.

Tabel 4.60
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Karyawan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Pelayanan karyawan	F	0	3	24	53	20	390
		%	0%	3%	24%	53%	20%	100%
Total		F	0	0	15	51	30	390
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 78.00%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.60 dapat dilihat bahwa hasil untuk pelayanan karyawan adalah sebesar 78.00%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap pelayanan karyawan yang dilakukan oleh sekolah sudah puas.

2. Penerimaan informasi yang lengkap dan Jelas

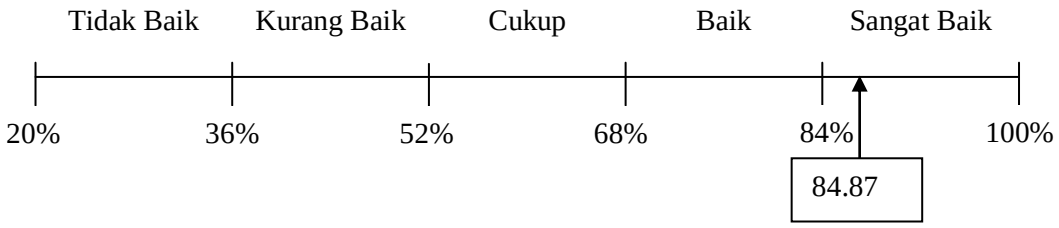
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator penerimaan informasi yang lengkap dan jelas. Disajikan pada Tabel 4.61.

Tabel 4.61
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai
Penerimaan Informasi Yang Lengkap Dan Jelas

	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Penerimaan informasi yang lengkap dan jelas				
penjelasan mengenai informasi program keahlian	438	500	87.60%	Sangat Baik
penjelasan mengenai materi pelajaran	423	500	84.60%	Sangat Baik
informasi mengenai jadwal pelajaran	412	500	82.40%	Baik
Total	**1273**	**1500**	**84.87%**	**Sangat Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Selanjutnya persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabel 4.61 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam Gambar 4.14.



Gambar 4.15
Skala Penafsiran Persentase Skor
Penerimaan Informasi Yang Lengkap Dan Jelas

Berdasarkan Tabel 4.61 dan Gambar 4.14 persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa penerimaan informasi yang lengkap dan jelas termasuk dalam kategori sangat baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator penerimaan informasi yang lengkap dan jelas berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.61.

a. Penjelasan mengenai informasi program keahlian

Penjelasan mengenai informasi program keahlian diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.62.

Tabel 4.62
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Penjelasan Mengenai Informasi Program Keahlian

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	penjelasan mengenai informasi program keahlian	F	0	1	10	39	50	438
		%	0%	1%	10%	39%	50%	100%
Total		F	0	0	15	51	30	438
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 87.60%								

Sumber: Hasil pengolahan dat, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden tabel 4.62 dapat dilihat bahwa hasil untuk penjelasan mengenai informasi program keahlian adalah sebesar 87.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sanagt baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap penjelasan mengenai informasi program keahlian yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah sangat puas.

b. Penjelasan mengenai materi pelajaran

Penjelasan mengenai materi pelajaran diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.63.

Tabel 4.63
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Penjelasan Mengenai Materi Pelajaran

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	penjelasan mengenai materi pelajaran	F	0	2	8	55	35	423
		%	0 %	2%	8%	55%	35%	100%
Total		F	0	2	8	55	35	423
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 84.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden tabel 4.63 dapat dilihat bahwa hasil untuk penjelasan mengenai materi pelajaran adalah sebesar 84.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap penjelasan mengenai materi pelajaran yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah sangat puas.

c. Informasi mengenai jadwal pelajaran

Informasi mengenai jadwal pelajaran diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.64.

Tabel 4.64
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Informasi Mengenai Jadwal Pelajaran

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	informasi mengenai jadwal pelajaran	F	1	1	15	51	32	412
		%	1 %	1%	15%	51%	32%	100%
Total		F	1	1	15	51	32	412
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 82.40%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.64 dapat dilihat bahwa hasil untuk informasi mengenai jadwal pelajaran adalah sebesar 82.40%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 84.01%-100.00% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap informasi mengenai jadwal pelajaran yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah sangat puas.

3. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan para staf dan karyawan

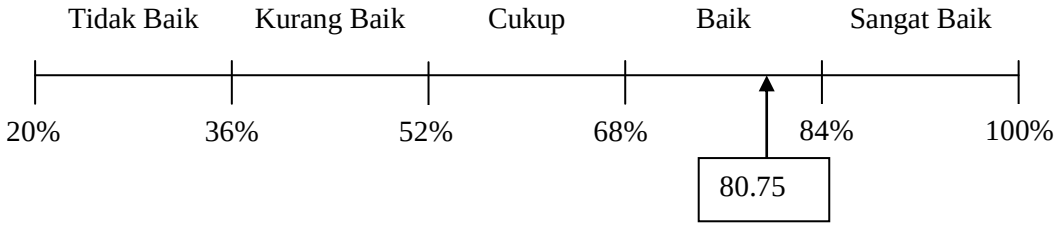
Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan para staf dan karyawan. Disajikan pada Tabel 4.65.

Tabel 4.65
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Para Staf Dan Karyawan

	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan para staf dan karyawan				
cara staff pengajar dalam menyampaikan materi	403	500	80.60%	Baik
cara staff pengajar dalam menjawab setiap pertanyaan siswa	404	500	80.80%	Baik
sikap pelayanan karyawan terhadap siswa	398	500	79.60%	Baik
sikap staf pengajar kepada siswa selama kegiatan belajar mengajar	410	500	82.00%	Baik
Total	**1615**	**2000**	**80.75%**	**Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Selanjutnya persentasi total skor jawaban responden yang terdapat pada Tabel 4.65 diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan kedalam Gambar 4.14.



Gambar 4.16
Skala Penafsiran Persentase Skor Kepuasan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Para Staff Dan Karyawan

Berdasarkan Tabel 4.65 dan Gambar 4.14, persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan yang

diberikan para staf dan karyawan termasuk dalam kategori baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai indikator kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan para staf dan karyawan berdasarkan tiap indikator pada Tabel 4.65.

a. cara staff pengajar dalam menyampaikan materi

Cara staff pengajar dalam menyampaikan materi diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.66.

Tabel 4.66
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Cara Staff Pengajar Dalam Menyampaikan Materi

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	cara staff pengajar dalam menyampaikan materi	F	0	2	21	49	28	403
		%	0 %	2%	21%	49%	28%	100%
Total		F	0	2	21	49	28	403
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 80.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.66 dapat dilihat bahwa hasil untuk cara staff pengajar dalam menyampaikan materi adalah sebesar 80.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap cara staff pengajar dalam menyampaikan materi yang dilakukan oleh sekolah sudah puas.

b. Cara staff pengajar dalam menjawab setiap pertanyaan siswa

Cara staff pengajar dalam menjawab setiap pertanyaan siswa diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.67.

Tabel 4.67
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Cara Staff Pengajar Dalam Menjawab Setiap Pertanyaan Siswa

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	cara staff pengajar dalam menjawab setiap pertanyaan siswa	F	0	1	18	57	24	404
		%	0%	1%	18%	57%	24%	100%
Total		F	0	1	18	57	24	404
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 80.80%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.67 dapat dilihat bahwa hasil untuk cara staff pengajar dalam menjawab setiap pertanyaan siswa adalah sebesar 80.80%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap cara staff pengajar dalam menjawab setiap pertanyaan siswa yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah puas.

c. Sikap pelayanan karyawan terhadap siswa

Sikap pelayanan karyawan terhadap siswa diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.68.

Tabel 4.68
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Sikap Pelayanan Karyawan Terhadap Siswa

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	sikap pelayanan karyawan terhadap siswa	F	0	0	29	44	27	398
		%	0%	0%	29%	44%	27%	100%
Total		F	0	0	29	44	27	398
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 79.60%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dari persentase total skor tanggapan responden Tabel 4.68 dapat dilihat bahwa hasil untuk sikap pelayanan karyawan terhadap siswa adalah sebesar

79.60%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap sikap pelayanan karyawan terhadap siswa yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah puas.

d. Sikap staf pengajar kepada siswa selama kegiatan belajar mengajar

Sikap staf pengajar kepada siswa selama kegiatan belajar mengajar diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.69.

Tabel 4.69
Distribusi Jawaban Responden Mengenai
Sikap Staf Pengajar Kepada Siswa Selama Kegiatan Belajar Mengajar

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	sikap staf pengajar kepada siswa selama kegiatan belajar mengajar	F	0	1	22	43	34	410
		%	0%	1%	22%	43%	34%	100%
Total		F	0	1	22	43	34	410
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 82.00%								

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

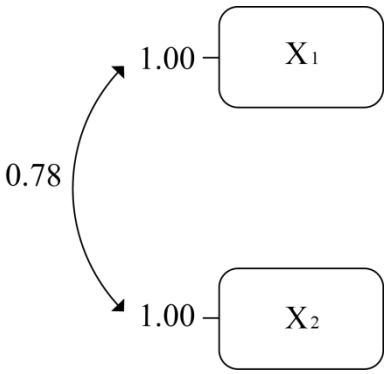
Dari persentase total skor tanggapan responden 4.69 dapat dilihat bahwa hasil untuk sikap staf pengajar kepada siswa selama kegiatan belajar mengajar adalah sebesar 82.00%. Dimana apabila dilihat dalam tabel 4.14 berada dalam 68.01%-84.00% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap sikap staf pengajar kepada siswa selama kegiatan belajar mengajar yang dilakukan oleh pihak sekolah sudah puas.

4.4 Analisis Verifikatif (Kuantitatif)

Semakin baik kualitas pelayanan diharapkan akan meningkatkan citra sekolah sehingga kepuasan siswa akan meningkat. Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan melalui kuesioner. Maka pada bagian ini akan di uji analisis verifikatif untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*) dan menggunakan *software* Lisrel 8.8.

4.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah

Koefisien korelasi dihitung untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dan citra sekolah. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *software* Lisrel 8.8 diperoleh koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan citra sekolah pada Gambar 4.15.



Gambar 4.17
Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah

Berdasarkan nilai koefisien korelasi pada Gambar 4.17 dapat dilihat bahwa hubungan antara kualitas pelayanan (X_1) dangan citra sekolah (X_2) sebesar 0.78 dan masuk dalam kategori kuat. kualitas pelayanan memiliki hubungan positif

dengan citra sekolah. Hal ini senada dengan Indrawati (2006) dan Sondoh, et al. (2007) dalam Qomariyah (2012:9) yang mengatakan bahwa citra perusahaan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

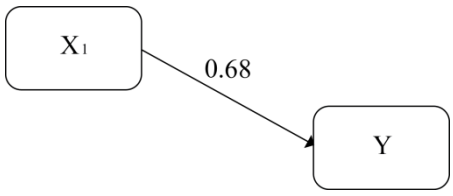
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa

Untuk melihat kebermaknaan pengaruh X_1 secara parsial terhadap variabel akibat (Y), maka dilakukan pengujian hipotesis parsial dengan uji t. Hipotesis statistik yang diuji adalah:

H_0 : $P_{YX1} = 0$, Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan siswa

H_1 : $P_{YX1} \neq 0$, Terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan siswa

Hasil perhitungan koefisien jalur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang di sajikan pada Gambar 4.18.



Gambar 4.18
Path Diagram Variabel Kulaitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan siswa

Hasil perhitungan koefisien jalur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang di sajikan pada Tabel 4.70.

Tabel 4.70
Uji Hipotesis Pengaruh Secara Parsial
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa

Hipotesis	Koefisien Jalur	T_{hitung}	T_{tabel}	Hasil	Kesimpulan
Kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa	0.68	8.061	1.984	Signifikan	H_0 ditolak, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa

Sumber : Hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan tabel distribusi t-student untuk α= 5% dan derajat bebas (100-2-1) diperoleh nilai ($t_{0,05/2}$, 97) = 1. 984.

Diperoleh statistik uji t untuk X_1 (t_{hitung} kualitas pelayanan) dari perhitungan menggunakan *software* Lisrel Versi 8.8 tersebut = 8.061. Selanjutnya nilai tersebut dibandingkan dengan nilai t_{tabel}. Hasil perbandingan t_{hitung} yang diperoleh dengan nilai tabel adalah t_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} (8.061 > 1. 984). Hasil uji berdasarkan data sampel yang dilakukan menyatakan penolakan terhadap H_0 atau dengan kata lain menerima H_1. Jadi dapat disimpulkan hasil uji yang diperoleh adalah terdapat pengaruh yang bermakna (signifikan) dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa .

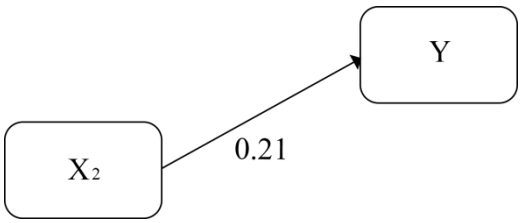
4.4.3 Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

Untuk melihat kebermaknaan pengaruh X_2 secara parsial terhadap variabel akibat (Y), maka dilakukan pengujian hipotesis parsial dengan uji t. Hipotesis statistik yang diuji adalah:

H_0 : P_{YX2} = 0, Tidak terdapat pengaruh citra sekolah secara parsial terhadap kepuasan siswa

H_1 : $P_{YX2} \neq 0$, Terdapat pengaruh citra sekolah secara parsial terhadap kepuasan siswa

Hasil perhitungan koefisien jalur pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang di sajikan pada Gambar 4.17.



Gambar 4.19
Path Diagram Variabel Citra Sekolah
Terhadap Kepuasan siswa

Hasil perhitungan koefisien jalur pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang di sajikan pada Tabel 4.73.

Tabel 4.71
Uji Hipotesis Pengaruh Secara Parsial
Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

Hipotesis	Koefisien Jalur	T_{hitung}	T_{tabel}	Hasil	Kesimpulan
Citra sekolah terhadap kepuasan siswa	0.21	2.449	1. 984	Signifikan	H_0 ditolak, terdapat pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa

Sumber : Hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan tabel distribusi t-student untuk α= 5% dan derajat bebas (100-2-1) diperoleh nilai ($t_{0,05/2}$, 97) = 1. 984.

Diperoleh statistik uji t untuk X_2 (t_{hitung} citra sekolah) dari perhitungan menggunakan *software* Lisrel Versi 8.8 tersebut = 2.449. Selanjutnya nilai

tersebut dibandingkan dengan nilai t_{tabel}. Hasil perbandingan t_{hitung} yang diperoleh dengan nilai tabel adalah t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2.449 > 1. 984). Hasil uji berdasarkan data sampel yang dilakukan menyatakan penolakan terhadap H_0 atau dengan kata lain menerima H_1. Jadi dapat disimpulkan hasil uji yang diperoleh adalah terdapat pengaruh yang bermakna (signifikan) dari citra sekolah terhadap kepuasan siswa.

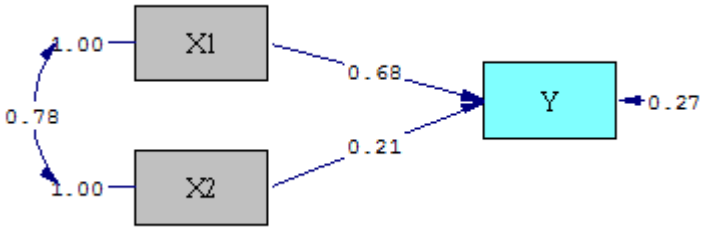
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

Perhitungan koefisien jalur hubungan kausal antara variabel kualitas pelayanan dan citra sekolah mempengaruhi kepuasan siswa dilakukan dengan menggunakan *software* Lisrel Versi 8.8.

Diperoleh dari hasil perhitungan koefisien jalur seperti terlihat pada persamaan struktural hasil Lisrel dan diagram struktur jalur berikut :

Y=	0.68214*X1	+	0.20725*X2,	Errorvar.= 0.27091	R^2=0.72909
	(0.084620)		(0.084620)	(0.038901)	
	8.06118		2.44920	6.96419	

Model persamaan tersebut merupakan model struktural yang tidak menggambarkan nilai prediksi perubahan variabel dependen terhadap variabel independen. Persamaan tersebut dapat digambarkan dalam model struktural pada Gambar 4.20.



Gambar 4.20
Path Diagram kualitas pelayanan dan citra sekolah
Terhadap Kepuasan Siswa

Diperoleh dari hasil perhitungan pengaruh secara bersama-sama (koefisien determinasi) kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa (Y) ($R^2_{y\ (x1\ x2)}$) sebesar 0.729.

Selanjutnya pengujian secara bersama-sama kualitas pelayanan dan citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa yaitu sebagai berikut:

a. Pengujian hipotesis

Untuk pengujian pengaruh secara bersama-sama dilakukan pengujian simultan dengan Uji F. Hipotesis statistik yang diuji adalah:

H_0: $P_{yx1} = P_{yx2} = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan citra skeolah terhadap kepuasan siswa.

H_1: $P_{yxi} \neq 0$, terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa.

b. Menentukan tingkat signifikan

Berdasarkan tabel f-student untuk α =5% dan derajat bebas (df_1) = banyaknya variabel dependen = 2 dan derajat bebas (df_2) = n–k–1 = 100–2–1 sebesar F[0.05:2:97] = 3.09

c. Menghitung F_{hitung}

Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan uji F, yaitu sebagai berikut:

$$F = \frac{(n-k-1)\ x\ R^2_{YX1X2}}{k\ x\ (1-\ R^2_{YX1X2})}$$

$$F = \frac{(100-2-1)\ x\ 0.729}{2\ x\ (1-\ 0.729)}$$

$$= 130.467$$

d. Perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel}

Penentuan hasil pengujian (penerimaan atau penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan ketentuan tolak H_0 jika F_{hitung} lebih besar dari $F_{tabel.}$ Dapat di lihat pada tabel 4.72.

Tabel 4.72
Hasil pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

Variabel	F_{Hitung}	F_{Tabel}	Keterangan
Kualitas pelayanan dan citra skeolah	130.467	3.09	Signifikan

Sumber : Hasil pengolahan data, 2014

Karena nilai F_{hitung} = 130.467 > Ftabel = 3.09 maka keputusan uji adalah hipotesis nol ditolak. Hasil uji dapat disimpulkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan dan citra sekolah secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan siswa. Berdasarkan hasil pengujian secara keseluruhan dan secara parsial dapat disimpulkan bahwa hipotesa yang diajukan semuanya dapat diterima, sebab berdasarkan pengujian koefisien jalur dari kualitas pelayanan ke kepuasan siswa , citra sekolah ke kepuasan siswa secara statistik bermakna. Hasil ini memberikan indikasi bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa

Setelah pengujian koefisien jalur dari kualitas pelayanan ke kepuasan siswa secara statistik bermakna selanjutnya dapat diketahui besarnya pengaruh secara langsung dan tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa.

Pengaruh langsung X_1 terhadap Y = P_{yx1} x P_{yx1} = 0.68 x 0.68 = 0.4624 (46.24%).

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa sebesar 46.24%

Pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Y melalui X_2 = P_{yx1} x r_{x1x2} x P_{yx2} = 0.68 x 0.78 x 0.21 = 0.1114 (11.14%)

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan melalui variabel citra sekolah terhadap kepuasan siswa memberikan penambahan pengaruh sebesar 11.14%

Total Pengaruh (Pengaruh langsung dan tidak langsung) variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa diperoleh sebesar 46.24 % +11.14%= 57.38%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Temuan ini sesuai dengan pendapat Tampubolon (2001:71) dan Qomariyah (2012:9) bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan yang penting dalam mancapai kepuasan. Apabila kualitas pelayanannya bagus maka akan meningkatkan kepuasan begitupun sebaliknya apabila kualitas pelayanannya buruk maka tidak akan tercipta kepuasan.

2. Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

Setelah pengujian koefisien jalur dari kualitas pelayanan ke kepuasan siswa secara statistik bermakna selanjutnya dapat diketahui besarnya pengaruh secara langsung dan tidak dari citra sekolah terhadap kepuasan siswa .

Pengaruh langsung X_2 terhadap Y = P_{yx2} x P_{yx2} = 0.21 x 0.21 = 0.0441 (4.41%)

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh pengaruh langsung variabel citra sekolah terhadap kepuasan siswa sebesar 4.41%

Pengaruh tidak langsung X_2 terhadap Y melalui X_1 = P_{yx2} x r_{x1x2} x P_{yx1} = 0.21 x 0.78 x 0.68 = 0.1114 (11.14%)

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh pengaruh tidak langsung variabel citra sekolah melalui variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa memberikan penambahan pengaruh sebesar 11.14%

Total Pengaruh (Pengaruh langsung dan tidak langsung) variabel citra sekolah terhadap kepuasan siswa diperoleh sebesar 4.41% + 11.14% = 15.55%. Hal tersebut menunjukkan bahwa citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Temuan ini sesuai dengan pendapat Tumer, et al. (2011:137), konsumen lebih puas pada lembaga yang memiliki citra yang sesuai dibandingkan dengan lembaga yang memiliki citra yang tidak sesuai.

3. Pengaruh Bersama-sama (total pengaruh) kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa

Hasil pengaruh langsung dan tidak langsung yang diperoleh dapat dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 4.73
Besarnya Koefisien Jalur Variabel
Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung	Total pengaruh
Kualitas pelayanan	46.24	11.14	57.38
Citra sekolah	4.41	11.14	15.55
Total			72.93

Pengaruh secara bersama-sama kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa atau nilai koefisien determinansi sebesar 72.93%, sedangkan sisanya sebesar (100% - 72.93%) = 27.07 % dipengaruhi oleh faktor lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra sekolah berpengaruh baik terhadap kepuasan siswa. Temuan ini sesuai dengan pendapat Prakash (2010: 807) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain faktor tersebut, kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh faktor citra dan kepercayaan dari perusahaan. Senada dengan Prakash, Ehsan (2012:123) juga mengungkapkan bahwa citra dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimana, citra yang meningkat akan meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang tinggi dan setiap peningkatan hasil dalam pengaruh yang positif berpengaruh pula terhadap kepuasan siswa.