

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA PADA SMK INFORMATIKA
BINA GENERASI 2**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY
ON STUDENT SATISFACTION AT SMK
INFORMATIKA BINA GENERASI 2***

**Oleh
ZALFA NAZHIFAH
61404022000306**

TUGAS AKHIR



**JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA PADA SMK INFORMATIKA
BINA GENERASI 2**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY
ON STUDENT SATISFACTION AT SMK
INFORMATIKA BINA GENERASI 2***

**Oleh
ZALFA NAZHIFAH
61404022000306**

TUGAS AKHIR

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 14 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Dian Rusmana, SE., MM
NIDN/NUPTK: 3953774675130272

Dian Rusmana, SE., MM
NIDN/NUPTK: 3953774675130272

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN/NUPTK : 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA PADA SMK INFORMATIKA
BINA GENERASI 2**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
STUDENT SATISFACTION AT SMK INFORMATIKA
BINA GENERASI 2***

Oleh
ZALFA NAZHIFAH
61404022000306

TUGAS AKHIR

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 14 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Gena Prasetya Noor, SH., MM
NIDN/NUPTK: 0414128805

Herman Susilo, SE., MM
NIDN/NUPTK: 0401128604

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, SE., MM
NIDN/NUPTK: 3953774675130272

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Zalfa Nazhifah
NIM : 61404022000306
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Informatika Bina Generasi 2

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari tugas akhir saya adalah murni pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari tugas akhir saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (tugas akhir) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan tugas akhir ini mempunyai keasamaan atau terdapat unsur penjiplakan

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan Saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar ahli terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:

- a. Pencabutan gelar ahli madya saya yang telah saya terima.
- b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Depok, 14 Juli 2025

Zalfa Nazhifah

Nama Lengkap : Zalfa Nazhifah
NIM : 61404022000306
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Informatika Bina Generasi 2

Abstrak

Di era perkembangan teknologi dan informasi yang pesat, persaingan antar lembaga pendidikan semakin ketat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMK Informatika Bina Generasi 2. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *proportional stratified sampling* sebanyak 80 responden. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS menghasilkan persamaan $Y = 10,162 + 0,325X$. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa ($t_{hitung} 4,703 > t_{tabel} 1,991$) dengan kontribusi sebesar 47%, sedangkan 53% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan siswa.

Abstract

In this era of rapid technological and informational development, competition among educational institutions has become increasingly intense. This study aims to analyze the effect of service quality on student satisfaction at SMK Informatika Bina Generasi 2. The research method uses a quantitative approach with proportional stratified sampling technique of 80 respondents. Data analysis using simple linear regression with SPSS application resulted in the equation $Y = 10.162 + 0.325X$. The results show that service quality has a significant effect on student satisfaction ($t_{count} 4.703 > t_{table} 1.991$) with a contribution of 47%, while the remaining 53% is influenced by other factors outside this study.

Keywords: Service quality, student satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Swt. Yang telah memberikan keberkahan sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir. Solawat serta salam semoga tersampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga senantiasa mendapatkan syafaatnya pada hari akhir nanti.

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Smk Informatika Bina Generasi 2” ini disusun guna memenuhi syarat kelulusan dan memperoleh gelar Ahli Madya pada jurusan Manajemen Pemasaran, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan penulis memilih judul tersebut karena melihat masalah yang terjadi pada sekolah tersebut serta fenomena maraknya persaingan antar sekolah di Kabupaten Bogor saat ini. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas seperti apa yang dibutuhkan Pelajar SMK Informatika Bina Generasi 2.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak menerima bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Mildy Rifa’I, SE. selaku ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang selalu berusaha mengembangkan STIE GICI dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku ketua STIE GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Dian Rusmana, SE, MM. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Pemasaran sekaligus Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu berusaha membimbing dan mengembangkan jurusan ini dengan sangat baik.
4. Seluruh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya jurusan Manajemen Pemasaran yang telah menyampaikan banyak ilmu kepada penulis.
5. Seluruh Staff STIE GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
6. Rekan-rekan Angkatan 2022 yang telah bersama-sama menjalani perkuliahan dengan penuh suka cita.

7. Pihak SMK Informatika Bina Generasi 2 yang telah memberikan izin kepada penulis untuk meneliti di kampus dengan populasi seluruh siswa SMK Informatika Bina Generasi 2.
8. Bapak Sahbana Aliyudin dan Ibu Rusmilawati selaku orang tua penulis yang telah menyerahkan segala pengorbanan dan kasih sayangnya dengan tulus dan penuh cinta hingga penulis dapat menyelesaikan studinya.
9. Adik dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan pada penulis.
10. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan pada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini. Semoga proposal tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan referensi bagi pembangun ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmatnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini.

Depok, 14 Juli 2025

Zalfa Nazhifah

61404022000306

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Pembatasan Masalah.....	8
1.4. Perumusan Masalah	9
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.5.1. Maksud Penelitian	9
1.5.2. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penulisan	10

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

4.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Manajemen Pemasaran	11
2.1.2. Pelayanan.....	12
2.1.3. Kualitas Pelayanan	12
2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5. Kepuasan Siswa.....	15
2.1.6. Pola Konsumen.....	17
2.1.7. Indikator Kepuasan Siswa	18

	2.2. Penelitian Terdahulu	19
	2.3. Kerangka Konseptual	23
	2.4. Hipotesis	24
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1. Desain dan Jenis Penelitian	25
	3.2. Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	26
	3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
	3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	27
	3.4.1. Populasi	27
	3.4.2. Sampel	28
	3.5. Definisi Operasional Variabel	30
	3.5.1. Variabel Bebas	31
	3.5.2. Variabel Terikat	33
	3.6. Metode Pengumpulan Data	36
	3.7. Teknik Analisis Data	36
	3.7.1. Skala dan Angka Penafsiran	37
	3.7.2. Persamaan Regresi	39
	3.7.3. Uji Kualitas Data	40
	1. Uji Validitas	41
	2. Uji Reliabilitas	42
	3.7.4. Uji Asumsi Klasik	43
	1. Uji Normalitas	43
	2. Uji Heteroskedastisitas	43
	3.7.5. Uji Hipotesis	44
	1. Koefisien Determinasi (R^2)	44
	2. Uji t (Parsial)	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Hasil Penelitian	47
	4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan Dan Lokasi Penelitian	47
	a. Gambaran Umum Perusahaan	47

b. Lokasi Penelitian	49
4.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden	49
1. Karakteristik Responden	49
2. Tanggapan Responden	49
1. Kualitas Pelayanan (X)	50
2. Kepuasan Siswa (Y)	56
4.1.3. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas	63
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	63
4.1.4.1 Uji Normalitas	64
4.1.4.2 Uji Heteroskedstisitas	65
4.1.5. Hasil Uji Hipotesis	67
1. Persamaan Regresi Linear Sederhana	67
2. Koefisien Determinasi	68
3. Hasil Uji t (Parsial t)	69
4.2. Pembahasan Dan Interpretasi Hasil Penelitian	70
4.2.1. Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.2.2. Interpretasi Hasil Penelitian	72
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1.1. Data Sebaran Sekolah Di Kabupaten Bogor	2
Tabel 1.2. Data Guru Dan Tenaga Pendidik SMK IBG 2	5
Tabel 1.3. Data Sarana Dan Prasarana SMK IBG 2	6
Tabel 1.4. Hasil Pra Survei Keluhan Siswa/i SMK IBG 2	7
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian	27
Tabel 3.2. Data Siswa Setiap Kelas	29
Tabel 3.3. Sampel Penelitian.....	31
Tabel 3.4. Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.5. Angka Penafsiran.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	51
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Siswa	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	69
Tabel 4.9 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	70

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	24
Gambar 4.1. Struktur Organisasi SMK Informatika Bina Generasi 2	49
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram).....	65
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas (Grafik P-P Plot)	66
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas (One Sample Kolmogorov – Smirnov Test) 67	
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	79
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	83
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	84
Lampiran 5. Tabel R	92
Lampiran 6. Tabel t.....	93
Lampiran 7. Kartu Bimbingan	94
Lampiran 8. Hasil Cek Plagiarisme	95
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup.....	96
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	97