

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN DENGAN KEPUASAN SISWA PADA SMP N 49
PROGRAM RSBI DI JAKARTA TIMUR**

N I S I T A

8125087882



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

**CORRELATION BETWEEN SERVICES QUALITY OF
EDUCATION WITH STUDENTS SATISFACTION AT SMP N
49 RSBI PROGRAM IN EAST JAKARTA**

NISITA

8125087882



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF ECONOMIC
CONCENTRATION IN COOPERATIVE ECONOMIC
DEPARTMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2013**

ABSTRAK

NISITA. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Siswa Pada SMP N 49 Program RSBI di Jakarta Timur. Skripsi, Jakarta : Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Siswa Pada SMP N 49 Program RSBI Jakarta Timur.

Penelitian ini dilakukan selama delapan bulan terhitung mulai bulan Mei sampai dengan bulan Desember 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa SMP N 49 Jakarta Timur. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 68 siswa, yang merupakan siswa pada kelas 8. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Siswa) diukur menggunakan skala Likert. Dimana variabel X dari 35 pernyataan yang telah divalidasi, butir yang valid sebanyak 30 pernyataan, sisanya 5 butir drop. Variabel Y dari 24 butir pernyataan yang telah divalidasi, butir yang valid sebanyak 21 butir, sisanya 3 butir drop menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,863. Hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,912.

Teknis analisis data dimulai dengan mencari persamaan regresi sederhana dan diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 24,09 + 0,501X$. Sedangkan uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *Liliefors* diperoleh $L_{hitung} (0,076) < L_{tabel} (0,107)$, hal ini berarti galat taksiran Y atas X berdistribusi normal.

Uji keberartian koefisien regresi dan kelinearan persamaan regresi dengan menggunakan Tabel ANAVA terlihat bahwa $F_{hitung} (26,92) > F_{tabel} (3,99)$ yang menyatakan koefisien regresi berarti serta uji linearitas regresi yang menghasilkan $F_{hitung} (1,42) < F_{tabel} (1,85)$ yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linear. Penelitian koefisien korelasi dengan rumus *Product Moment* menghasilkan $r_{xy} = 0,538$. Dan uji signifikansi $t_{hitung} (5,19) > t_{tabel} (1,68)$, maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif, cukup dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Siswa. Hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 0,2897 ini berarti 28,97% varians Kepuasan Siswa (Y) ditentukan oleh Kualitas Pelayanan Pendidikan (X).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Siswa Pada SMP N 49 Program RSBI Jakarta Timur.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Pendidikan, Kepuasan Siswa

ABSTRACT

NISITA. Correlation Between Services Quality of Education With Students Satisfaction at SMP N 49 RSBI Program in East Jakarta. Skripsi, Jakarta : Concentration of Economic Cooperative Education Study Program of Economics Education, Department Economics Administration, faculty of Economic, State University of Jakarta. 2013.

The purpose of this research is to get valid and reliable data or fact, to know more the Correlation Between Services Quality of Education With Students Satisfaction at SMP N 49 RSBI Program in East Jakarta. The research for eight month since May until December 2012. The method of research is survey method with correlation approach, and the data is got from instrument to students of SMP N 49 RSBI Program in East Jakarta. The student of samples used a total of 68 students, they are students in class 8. Collecting X Variable data (Services Quality of Education) and Y Variable (Students satisfaction), using likert scale model questionnaire, before that it has construct validity test by validation process, that is correlation coefficient valuing score with the total score and reliability test using Alpha Cronbach formula. Reliability X Variable (Services Quality of Education) is 0,863 and Y Variable (Students satisfaction) is 0,912. The analysis test by finding regression equation, that is $\hat{Y} = 24,09 + 0,501X$. After that data normally test by using Liliefors formula and the result is $L_{count} = 0,076$ in significant level 0,05 and $L_{table} = 0,107$ so $L_{count} < L_{table}$. It mean the mistake of prediction regression Y to X has normal distribution. For regression significance test and the result is $F_{count} (26,92) > F_{tabel} (3,99)$. Showing that, it has significanced regression . while regression linierity test, $F_{count} (1,42) < F_{tabel} (1,85)$, showing that regression is linier. The result of product moment of correlation coefficient test is $r_{xy} = 0,538$ continued by using correlations coefficient test with t-test. Counting result $t_{count} (5,19)$ while $t_{tabel} (1,68)$ and so $t_{count} > t_{tabel}$. It mean that there are significance correlations between Services Quality of Education with Students satisfaction. Besides that, the result of determination coefficient test is 28,97% it mean that Studenst satisfaction variable decide to Services Quality of Education variable. The conclusion of the research have shown that there is a positive correlation between Services Quality of Education With Students Satisfaction at SMP N 49 RSBI Program in East Jakarta.

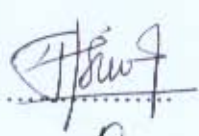
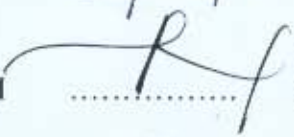
Keywords : Services Quality of Education, Students Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Saparuddin, SE, M.Si</u> NIP. 19770115 200501 1 001	Ketua		1/2/13.
2. <u>Dra. Endah Sulisty M</u> NIP. 195004003 197903 2 001	Sekretaris		1/2/13.
3. <u>Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si</u> NIP.19580722 198603 2 001	Penguji Ahli		1/2/13
4. <u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u> NIP. 19720114 199802 2 001	Pembimbing I		31/1/13
5. <u>Ari Saptano, SE, M.Pd</u> NIP.19720715 200112 1 001	Pembimbing II		31/1/13

Tanggal Lulus : 29 Januari 2013

LEMBAR ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2013

Yang membuat pernyataan



Nisita
No.Reg 8125087882

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu

Dan orang - orang yang mempunyai ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(Al-Mujadillah-11)

Syukur Yang Tak Terhingga Ku Ucapkan Kehadirat ALLAH SWT

Kini tetesan impian telah berhasil kuwujudkan dalam

Bentuk impian yang nyata

Ku tahu...

Semua yang ananda berikan dan lakukan belum cukup untuk

Membalas Pengorbananmu ...

Tapi, kini... Terimalah persembahan ananda ini sebagai tanda bakti

Ananda kepada Ibu dan Bapak

Dengan beribu Terima kasih dan maaf...

Ananda haturkan kepada Ibu dan Bapak

Semoga kelak ananda dapat memberikan yang terbaik kepada Ibu dan Bapak

Tetekku yang tercinta yang telah memberikan

Kasih sayang yang tak terhingga

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini

Kupersembahkan untuk Ibu, Bapak dan Tetekku.

Wassalam,

NISITA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat kuasa-Nya yang memberikan jalan kemudahan dalam kesulitan-kesulitan dan memberikan kemampuan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan dan bantuan baik moril dan materil dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan pada peneliti selama proses penyusunan skripsi.
2. Ari Saptono, SE, M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktunya dan memberikan bimbingan serta saran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ari Saptono S.E, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Saparuddin, S.E, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Dr. Siti Nurjanah, S.E, M.Si., selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Seluruh Dosen Pendidikan Ekonomi Koperasi Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi.
8. SMP N 49 Jakarta Timur, terima kasih atas diijinkan dan kesempatannya melakukan penelitian.
9. Sahabat Ekonomi Koperasi, teman – teman mahasiswa FE dan teman-teman lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dan memberikan dorongan selama menyusun skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada Ibu Wiwien Wedaringsih, Bapak Maman. S. Soedirja dan Kakaku Nindita, *you are my everything*. Kalian - lah yang membuat saya *survive* dalam menjalani hidup. Terimakasih untuk semua doa, cinta dan dukungannya.

Akhir kata penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Jakarta, Januari 2013

Nisita