

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP
KUALITAS PENDIDIKAN DAN PELAYANAN PADA
SMK UTAMA BAKTI PALEMBANG**

SKRIPSI



OLEH :

NAMA : TRISNAWATI

NIM : 21 2003 073

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI
2007**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP
KUALITAS PENDIDIKAN DAN PELAYANAN PADA
SMK UTAMA BAKTI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



OLEH :

NAMA : TRISNAWATI

NIM : 21 2003 073

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI
2007**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TRISNAWATI

NIM : 212003073

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan segala konsekuensinya.

Palembang, juli 2007



Penulis

Trisnawati
Trisnawati

**Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA
TERHADAP KUALITAS PENDIDIKAN DAN
PELAYANAN PADA SMK UTAMA BAKTI
PALEMBANG**

Nama : **TRISNAWATI**
NIM : **21 2003 073**
Fakultas : **Ekonomi**
Jurusan : **Manajemen**
Mata Kuliah Pokok : **Manajemen Pemasaran**

**Diterimah dan disyahkan
Pada tanggal 25/8 2007
Pembimbing,**



(Fitantina, Hj. SE. M.Si)

**Mengetahui,
Dekan
U.b Ketua Jurusan Manajemen**



(Omar Hendro, SE. M.Si)



Motto :

"Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan (Kepada Allah) dengan sabar dan shalat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar."

(Al-Baqarah: 153)

Kupersembahkan untuk:

- *Kedua orang tua ku (Yasir & Darwana) tercinta yang telah banyak berkorban bagi keberhasilan penulis*
- *Adik-adikku yang kucintai dan kusayangi (Yadik, Reni, Yuben, Yayan, Rekek)*
- *My Soulmate yang selama ini telah mengerti dan memahamiku (Ratu Rahmi, ST).*
- *Sahabat-sahabatku*
- *Teman-teman FE angk.03*
- *Almamaterku.*

PRAKATA

Alhamdulillahirobbil alamin, puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS PENDIDIKAN DAN PELAYANAN PADA SMK UTAMA BAKTI PALEMBANG.**

Ucapan terima kasih, penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku (M. Yasir dan Darwana) yang telah mendidik membiayai, mendoakan, dan saudara-saudara ku yang memberikan dorongan semangat kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terimah kasih kepada ibu Fitantina.Hj.SE.M.Si, yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dan saran-saran dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu penulisan dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang:

1. Bapak H.M.Idris, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Palembang.
2. Bapak H. Drs Rosyadi, SE. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Omar Hendro, SE. M.Si, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Bellywati kosim, SE.MM selaku Pembimbing Akademik

5. Ibu Dra.Hj. Megawati. MM selaku Pimpinan SMK Utama Bakti Palembang.
6. Seseorang yang kusayangi, (*Ratu Rahmi. ST*) terima kasih atas doa yang telah memberikan semangat, menemani serta bantuannya.
7. Adik-adikku yang tersayang (*yadik, reni, yuben, rikke, yayan*)
8. Sahabat-sahabatku yang tercinta (*Enny, Elza, Asmila, Wiwit, Dian, Arlen, Santy, Yudha* dan teman-teman Angkatan 2003)
9. Rekan-rekan KKN UMP Angkatan 27 dan Bapak-Ibu Kades desa Gedung agung Kab LAHAT
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini terima kasih atas saran dan nasehat sehingga skripsi ini dapat selesai.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimah kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari ALLAH SWT, AMIN

Palembang, juli 2007

penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN.....	I
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	vii
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	viii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	ix
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan masalah.....	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat penelitian.....	4
BAB 11. KAJIAN PUSTAKA	
E. Penelitian sebelumnya.....	5



F. Landasan teori.....	6
------------------------	---

BAB 111.METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian.....	24
B. Tempat penelitian.....	24
C. Operasionalisasi variabel.....	24
D. Populasi dan sampel.....	25
E. Data yang diperlukan.....	26
F. Tehnik pengumpulan data.....	27
G. Analisis dan tehnik analisis.....	28

BAB 1V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum tempat penelitian.....	30
1. Gambaran SMK Utama Bakti Palembang.....	30
2. Struktur Organisasi.....	31
3. Keadaan SMK Utama Bakti Palembang.....	37
4. Gambaran Indikator Penelitian.....	40
5. Gambaran Karakteristik Responden.....	42
B. Pembahasan hasil penelitian.....	44

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN.....	69
B. SARAN.....	70

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel III. 1 Jumlah siswa-siswi SMK Utama Bakti Palembang.....	26
Tabel IV. 1 Data karyawan SMK Utama Bakti Palembang.....	39
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel IV. 3 Karakteristik Responden berdasarkan tingkat usia.....	43
Tabel IV. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Level/ kelas.....	44
Tabel IV. 5 Penilaian siswa terhadap kinerja nyata	45
Tabel IV. 6 Penilaian siswa terhadap kinerja harapan.....	46
Tabel IV. 7 Hasil perhitungan siswa terhadap indikator kinerja nyata.....	47
Tabel IV. 8 Hasil perhitungan siswa terhadap indikator kinerja harapan.....	55
Tabel IV. 9 Hasil perhitungan indeks kepuasan siswa terhadap pelayanan.....	62

DAFTAR GAMBAR

Halaman	
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....10
Gambar 4.1	Stuktur Organisasi SMK Utama Bakti Palembang.....32

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Persetujuan Riset Dari Tempat Penelitian.....	71
Lampiran 2. Fotocopy aktivitas bimbingan skripsi.....	72
Lampiran 3. Daftar pertanyaan.....	73
Lampiran 4. Daftar karyawan SMK Utama Bakti Palembang.....	74
Lampiran 5. Sertifikat membaca AL-Qur'an.....	75

Abstrak

Trisnawati/212003073/2007 Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pendidikan Dan Pelayanan Pada SMK Utama Bakti Palembang/Manajemem Pemasaran

Perumusan masalahnya adalah : Bagaimana kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang.

Penelitian ini termasuk katagori survey mengingat banyaknya populasi yang dapat dijadikan sebagai unit penelitian. Tempat penelitian dilakukan di Palembang. Berdasarkan data yang penulis kumpulkan melalui pertanyaan (kuesioner) kepada responden yang berisi 12 indikator yaitu: pemahaman dan keahlian para pengajar, kualitas pengajar, para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikan, kurikulum, para pengajar selalu tepat waktu, perpustakaan dan laboratorium yang lengkap, ruangan dan lingkungan yang bersih, sikap para pengajar, ruangan yang nyaman, fasilitas, guru dan karyawan yang ramah, informasi yang lengkap.

Data yang digunakan data primer teknik pengumpulan data pertanyaan (kuesioner) dan dokumentasi serta data sekunder adalah analisis data yang digunakan adalah kualitatif dan kualitatif dengab tehnik analisi menggunakan rumus IKP (indeks kepuasan pelanggan).

Hasil analisis responden atau siswa SMK Utama Bakti Palembang terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan dengan skor sebesar 0,16 dengan skor ini siswa memberikan tanggapan positif terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang.

Kata Kunci : Kualitas pendidikan dan pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Perkembangan pendidikan merupakan prioritas utama yang menjadi pokok permasalahan yang harus diatasi dan sangatlah penting peranannya dalam menciptakan serta pengadaan sumber daya manusia sebagai penggerak lajunya perkembangan dan pertumbuhan pembangunan bagi suatu negara.

Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan itu sendiri tidak terlepas dari perkembangan dan pertumbuhan dunia pendidikan dikarenakan mempunyai hubungan yang erat diataranya tidak dapat dipisahkan untuk meningkatkan kemajuan IPTEK, maka harus membangun disektor pendidikan terlebih dahulu.

Pembangunan dibidang pendidikan adalah menciptakan pendidikan dan sumber dayanya harus dilakukan secara terpadu dan kesinambungan guna mencapai hasil optimal peran serta pemerintah dan swasta tidak lepas dalam menyediakan sarana dan prasarana bagi perkembangan pendidikan seperti tempat belajar formal dan informal.

Tempat belajar formal meliputi sekolah-sekolah tingkat dasar sampai sekolah tinggi yang mana didirikan dan dibangun oleh pemerintah yang merupakan suatu rencana yang telah ditetapkan dalam pembangunan yang terus berkelanjutan dan seimbang dari tahap pembangunannya. Sedangkan tempat belajar informal meliputi lembaga-lembaga belajar yang didirikan untuk menunjang pendidikan juga untuk meningkatkan keterampilan kerja, seperti



lembaga kursus bahasa asing antaranya bahasa inggris, mandarin dan tempat-tempat kursus dengan materi-materi pelajaran disekolah. Dengan tingginya tingkat kesadaran akan pentingnya tingkat pendidikan, maka membuat masyarakat berusaha menjadi sumber daya manusia yang berkualitas. Hal inilah yang menyebabkan banyaknya lembaga pendidikan tepatnya SMK yang menawarkan pendidikan di mana-mana.

Hal ini diakibatkan minat masyarakat pada umumnya terutama siswa pada umumnya, pentingnya akan pendidikan karena luasnya dan besarnya para konsumen produk jasa pendidikan ini, maka pertumbuhan dan perkembangan umumnya SMK semakin cepat dan banyak sehingga menimbulkan persaingan.

Tingginya tingkat persaingan yang terjadi antara SMK sekarang menimbulkan tantangan dan juga peluang yang harus dicari solusinya. Hal ini harus dilakukan jika tidak maka SMK tersebut akan mengalami kemunduran atau kekalahan bersaing dengan SMK lainnya dan kemungkinan lembaga pendidikan tersebut akan ditinggalkan oleh para konsumen. Oleh sebab itu pendidikan SMK Utama Bakti Palembang harus memberikan kualitas yang baik kepada siswanya, sebab siswa haruslah di perhatikan, dilayani dengan baik, diikuti seleranya dan kebiasaanya kalau perlu dipengaruhi.

Kualitas merupakan hal yang ditunjukkan oleh pendidikan SMK Utama Bakti Palembang untuk mempertahankan siswa, mereka memberikan kualitas yang terbaik, merupakan motivasi kerja siswa sebagai subjek yang menikmati kualitas tersebut, sehingga individu yang berbeda watak karakter tertentu mempunyai penilaian yang berbeda dari apa yang di dapat dari perbedaan

tersebut. Sedangkan pelayanan merupakan kemampuan pihak SMK Utama Bakti Palembang untuk memberikan pelayanan terbaik bagi siswanya, pelayanan ini sangat penting dan juga menentukan sekali untuk mendapatkan menumbuh kembangkan kepercayaan dari masyarakat. Jika pelayanan baik, maka dapat menimbulkan orang-orang tertarik dan merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh lembaga tersebut tingkat kepuasan yang di dapat oleh siswa karena keberhasilan suatu SMK Utama Bakti Palembang dapat dilihat dari tingkat kepuasan siswa setelah menerima dan merasakan kualitas yang diberikan oleh pihak tersebut.

Tingkat kepuasan terhadap suatu kualitas akan menentukan keberhasilan SMK Utama Bakti Palembang, keberhasilan dalam kualitas akan menjadikan kepuasan bagi siswa itu sendiri, kualitas yang memuaskan memerlukan sistem manajemen yang baik salah satunya kualitas yang tepat sesuai dengan prosedur dan pelaksanaan kerja yang baik dan menjalankan peranannya. SMK Utama Bakti harus selalu berusaha meningkatkan kualitas kepada siswa, dengan demikian dalam jangka panjang apa yang ditawarkan oleh SMK Utama Bakti akan tetap disukai siswa karena dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dalam rangka mengetahui tingkat keberhasilan SMK Utama Bakti Palembang dalam memberikan kualitas yang baik bagi siswa dengan judul. **Analisis tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang**

B. Rumusan masalah

Bagaimana kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi penulis.

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen pemasaran dan merupakan media untuk mengaplikasikan ilmu.

2. Bagi SMK Utama Bakti

sebagai bahan masukan untuk SMK Utama Bakti Palembang dalam mengambil langkah-langkah kebijakan dimasa yang akan datang.

3. Bagi almamater.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pengembangan ilmu pemasaran di masa yang akan datang guna mendapatkan hasil yang lebih baik.

Abstrak

Trisnawati/212003073/2007 Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pendidikan Dan Pelayanan Pada SMK Utama Bakti Palembang/ Manajemem Pemasaran

Perumusan masalahnya adalah : Bagaimana kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang.

Penelitian ini termasuk katagori survey mengingat banyaknya populasi yang dapat dijadikan sebagai unit penelitian. Tempat penelitian dilakukan di Palembang. Berdasarkan data yang penulis kumpulkan melalui pertanyaan (kuesioner) kepada responden yang berisi 12 indikator yaitu: pemahaman dan keahlian para pengajar, kualitas pengajar, para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikan, kurikulum, para pengajar selalu tepat waktu, perpustakaan dan laboratorium yang lengkap, ruangan dan lingkungan yang bersih, sikap para pengajar, ruangan yang nyaman, fasilitas, guru dan karyawan yang ramah, informasi yang lengkap.

Data yang digunakan data primer tehnik pengumpulan data pertanyaan (kuesioner) dan dokumentasi serta data sekunder adalah analisis data yang digunakan adalah kualitatif dan kualitatif dengab tehnik analisi menggunakan rumus IKP (indeks kepuasan pelanggan).

Hasil analisis responden atau siswa SMK Utama Bakti Palembang terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan dengan skor sebesar 0,16 dengan skor ini siswa memberikan tanggapan positif terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang.

Kata Kunci : Kualitas pendidikan dan pelayanan

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. KAJIAN PUSTAKA

1. Penelitian sebelumnya.

Menurut hasil penelitian (Eka Pardian, 2003) yang berjudul ” Analisis Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Bersalin Muhammadiyah Palembang ”, dengan perumusan masalah adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Bersalin Muhammadiyah Palembang. Data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif dan metode kualitatif dan menggunakan rumus IKP (indeks kepuasan pelanggan). Indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah :

- a. Prosedur penerimaan pasien
- b. Pelayanan
- c. Kemampuan Dokter dan Perawat
- d. Tindakan cepat petugas
- e. Empati
- f. Kebersihan dan kerapian

Hasil analisis menunjukkan bahwa prosedur diperoleh tingkat kepuasan sebesar 0,1. ini berarti kinerja nyata dirasakan pasien dibandingkan kinerja harapan. Pelayanan diperoleh tingkat kepuasan sebesar 0,2 ini berarti kinerja nyata dirasakan lebih besar dibandingkan dengan kinerja harapan. Kemampuan Dokter

dan Perawat memperoleh skor tinggi kepuasan sebesar 0,2 ini berarti kinerja nyata dirasakan lebih besar dibandingkan dengan kinerja harapan. Untuk indikator tindakan cepat petugas diperoleh skor tingkat kepuasan sebesar -0,26 ini berarti kinerja nyata dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan kinerja harapan. Untuk itu tindakan cepat petugas diharapkan dapat lebih baik dalam menangani keluhan pasien, agar indikator tersebut dapat dirasakan dengan baik oleh pasien. Selanjutnya untuk indikator empati diperoleh skor tingkat kepuasan sebesar -0,07 ini berarti kinerja nyata dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan kinerja harapan, untuk itu empati diharapkan lebih baik, agar indikator tersebut dapat dirasakan dengan baik oleh pasien dan untuk indikator kebersihan dan kerapian diperoleh skor tingkat kepuasan pasien sebesar 0,82 ini berarti kinerja nyata dirasakan lebih besar dibandingkan dengan kinerja harapan.

2. Landasan Teori.

a. Teori Kepuasan Pelanggan

Salah satu indikasi bahwa konsumen merasa sangat terpenuhi keinginannya tersebut adalah puas atau tidak puas setelah mengkonsumsi barang atau jasa yang diberinya.

Perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan konsumen akan berlangsung, terasa mendesak atau semakin penting untuk diperhatikan dan munculnya situasi persaingan yang semakin ketat.

Menurut Kotler Philip, (2000 : 182) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) dan yang dirasakan

dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi atau perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, pelanggan cepat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja dibawah harapan pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Dalam pasar pembeli, pelanggan membeli dan memilih dari beraneka ragam barang dan jasa. Disini penjual harus menjual barang yang dapat diterima konsumen atau pelanggannya akan beralih pada saingannya. Konsumen semakin canggih dan semakin menuntut yang mereka harapkan semakin tinggi. Konsumen menunjukkan bagaimana yang hanya mutu penawarannya biasa-biasa saja akan kehilangan pasarnya apabila menghadapi saingan lebih unggul.

Konsumen akan membeli suatu produk dari perusahaan yang dalam pandangan mereka produk tersebut menawarkan nilai keuntungan kepada pelanggan yang paling tinggi, adapun maksud dari nilai keuntungan para pelanggan yaitu :

- 1) Berdasarkan pemberian keuntungan pemberian keuntungan finansial bagi hubungan pelanggan.
- 2) Dengan menambahkan keuntungan sosial disamping keuntungan finansial

- 3) Dengan menambah ikatan struktural disamping keuntungan finansial dan sosial.

Menurut Fandy Tjptono, (2001 : 30) Teori dan model kepuasan pelanggan sangat beranekaragam, karena topik ini masih terus di kembangkan sehingga belum di capai suatu kesepakatan tentang konsep atau model yang paling efektif. Meskipun demikian berikut ini di kemukakan beberapa konsep atau model yang banyak dijumpai dan digunakan yaitu berdasarkan teori ekonomi mikro, perspektif psikologi dari kepuasan pelanggan, dan berdasarkan perspektif TQM.

1) Teori Ekonomi Mikro

Dalam teori ekonomi, dasar yang digunakan oleh seorang konsumen dalam melakukan alokasi sumber daya yang langka adalah kondisi di mana perbandingan antara kegunaan marginal (*marginal utility*) dan harga masing-masing produk akan menjadi sama.

Dalam pasar yang tidak didiferensiasi, semua konsumen akan membayar harga yang sama, dan individu yang sebenarnya bersedia membayar lebih harga tinggi akan merai manfaat subyiktif yang disebut sebagai surplus konsumen. Surplus konsumen pada hakikatnya merupakan perbedaan antara kepuasan yang diperoleh seseorang dalam mengkonsumsi sejumlah barang dengan pembayaran yang harus dibuat untuk memperoleh barang tersebut. Jadi berdasarkan teori ini, surplus konsumen mencerminkan kepuasan pelanggan, dimana

semangkin besar surplus konsumen maka semangkin besar pola kepuasan pelanggan.

2) **Perspektif Psikologi dari Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan perspektif psikologi, terdapat dua model kepuasan pelanggan ,yaitu model kognitif dan model afektif.

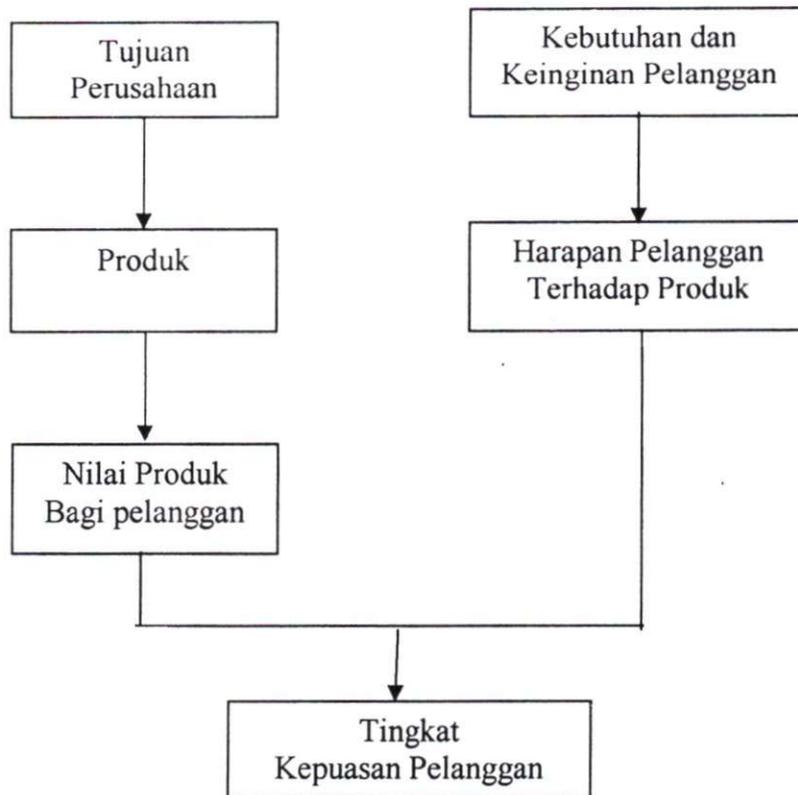
(a) **Model kognitif**

(1) **The Expectancy Disconfirmation Model**

Berdasarkan model yang dikemukakan para pakar mengidentifikasi tiga pendekatan dalam mengkonseptualisasikan harapan para pembeli yaitu :

- *Equitable perf ormance (normative performance)*, yaitu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan menggunakan suatu prodak atau jasa.
- *Ideal performance*, yaitu tingkat kinerja optimum atau ideal yang diharapkan seorang konsumen.
- *Expected perfomance*, yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang paling diharapkan / disukai konsumen (*what the performance probably will be*) tipe ini yang paling banyak digunakan dalam penelitian kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Fandy Tjiptono (2001 : 25)

(2) *Equity Theory*

Menurut teori ini, seorang akan puas bila rasio hasil (*outcome*) yang diperolehnya dibanding dengan input yang digunakan dirasakan *fair* atau adil dengan kata lain kepuasan terjadi bila konsumen merasa bahwa rasio hasil terhadap infutnya proporsional terhadap rasio yang sama yang diperoleh orang lain.



(3) *Attribution Theory*

Menurut Fandy Tjiptono (2001 : 32) teori ini menyatakan bahwa ada tiga dimensi (penyebab) yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu hasil (*outcome*), sehingga dapat ditentukan apakah suatu pembelian memuaskan atau tidak memuaskan. ketiga dimensi tersebut adalah:

- Stabilitas atau variabilitas. apakah faktor penyebabnya sementara atau permanen.
- *Locus of causality* apakah penyebabnya berhubungan dengan konsumen (*external attribution*) atau dengan pemasar (*internal attribution*) sering kali dikaitkan dengan kemampuan dan usaha yang dilakukan pemasar. Sedangkan *external attribution* dihubungkan berbagai faktor seperti tingkat kesulitan suatu tugas (*task difficulty*) dan faktor keberuntungan.
- *Controllability*. Apakah penyebab tersebut berada dalam kendali kemauan sendiri ataukah dihambat oleh faktor luar yang tidak dapat dipengaruhi.

Apabila konsumen merasa bahwa kegagalan suatu produk memenuhi harapannya dikarenakan faktor yang bersifat stabil dan berkaitan dengan pemasarnya, maka ia akan cenderung berkeyakinan bahwa bila dimasa mendatang ia membeli produk yang sama maka kegagalan tersebut akan terulang kembali. oleh karena itu cenderung memutuskan untuk tidak akan membeli produk itu lagi.

(b). Model Afektif

Model afektif menyatakan bahwa penilaian pelanggan individu terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi dan pengalaman.

b. Faktor – Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono, (2001 : 28) ada beberapa faktor yang menentukan harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa.

1) *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Seorang pelanggan akan berharap bahwa ia takut dilayani dengan baik pula apabila pelanggan lainnya dilayani dengan baik oleh pemberi jasa. Selain itu, filosofi individu (misalnya seorang nasabah bank) tentang bagaimana memberikan pelayanan yang benar akan menentukan harapannya pada sebuah bank.

2) *Personal needs*

Kebutuhan yang di rasakan seseorang mendasar bagi kesejatraanya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.

3). *Transitory service intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

Faktor ini meliputi :

- a) situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin perusahaan bisa membantunya (misalnya jasa asuransi mobil pada saat terjadi kecelakaan lalu lintas).
- b) Jasa terakhir yang di konsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik buruknya jasa berikutnya.

4). *Perceived service alternatives*

Perceived service alternatives merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin pesat.

5). *Self-perceived service proles*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses pemberian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan sepenuhnya pada si pembeli jasa. Oleh karena itu, persepsi tentang derajat keterlibatannya ini akan mempengaruhi tingkat jasa / pelayanan yang tersedia diterimanya

6). *Situational Factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedi jasa. Misalnya pada awal bulan biasanya sebuah bank ramai dipenuhi para nasabanya dan ini akan menyebabkan seorang nasabah menjadi relatif lama menunggu. Untuk sementara waktu, nasabah tersebut akan menurunkan tingkat pelayanan minimal yang tersedia diterimahnya karena keadaan itu bukanlah kesalahan penyedia jasa.

7). *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non ersonal) oleh organisai tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

8). *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan berikan: Petunjuk yang memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat-alat pendukung jasanya.pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan (*tangibel assets*) pendukung jasa dengan kualitas jasa. Harga yang mahal dihubungkan secara positif dengan kualitas yang tinggi. Misalnya, kendaraan angkutan umum yang sudah tua dar

kotor dianggap hanya cocok bagi masyarakat bawah yang lebih mementingkan tiba di tujuan dari pada kenyamanan selama perjalanan.

9). *Word of Mouth* (Rekomendasi/saran dari orang lain)

Word of Mouth merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*Service provider*) kepada pelanggan. Word of Mouth ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti para ahli, teman, keluarga, dan publikasi media massa.

10). Past Experience

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya dimasa lalu.

Menurut Fandy Tjiptono (2001 : 25) dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk manufaktur antara lain :

- 1) Kinerja (*Performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan exterior

seperti dashboard, AC, sound system, door lock system, power steering, dan sebagainya.

- 3) Keandalan (reliability), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misalnya mobil tidak sering ngadat/ macet/ rewel/ rusak.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan.

Menurut Fandy Tjiptono (2001 : 22) paling tidak ada empat faktor yang mempengaruhi apakah seorang konsumen yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak. Keempat faktor tersebut adalah :

- 1) Penting tidaknya konsumsi yang dilakukan, yaitu menyangkut derajat pentingnya produk bagi konsumen, harga, waktu yang dibutuhkan untuk mengkonsumsi produk, serta *social visibility*.
- 2) Pengetahuan dan pengalaman, yakni jumlah pembelian sebelumnya, pemahaman akan produk persepsi terhadap kemampuan sebagai konsumen, dan pengalaman komplain sebelumnya.
- 3) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, meliputi jangka waktu penyelesaian masalah, gangguan terhadap aktivitas rutin, dan biaya.
- 4) Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2001 : 34) empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1) Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/ pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan selanjutnya.

4) Survei kepuasan pelanggan.

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feebeck*) secara langsung dari

pelanggan dan juga memberikan tanda (*Signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Menurut Fandy Tjiptono (2001 : 35) teknik pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- 1) Pengukuran dilakukan secara langsung lewat pertanyaan tertentu dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral dan sangat puas (*directly reported satisfaction*).
- 2) Responden diberi pernyataan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut dan seberapa yang mereka rasaka (*derived dissatisfaction*).
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikkan-perbaikkan yang mereka sarankan (*problem analysis*)
- 4) Responden diminta untuk merangking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa naik kinerja

d. Strategi Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2006 : 160) upaya mewujudkan secara total bukanlah suatu hal yang mudah, karena kepuasan pelanggan secara total tidak mungkin tercapai sekaligus hanya untuk sementara waktu. Namun

upaya perbaikan dan penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya dalam usaha merebut pelanggan suatu perusahaan.

Menurut Fandy Tjiptono (2001: 40) Strategi kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang menimbulkan komitmen baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia, beberapa strategi antara lain adalah :

1) *Relationship Marketing*

Strategi transaksi penjual dan pembeli yang berkelanjutan tidak berakhir begitu penjualan selesai tetapi ada komitmen secara terus menerus dengan pelanggan yang dapat menimbulkan kesetiaan dari pelanggan sehingga terjadi bisnis ulang. Agar hubungan seperti ini dapat terealisasi diperlukan *Constumer database* yang memungkinkan perusahaan memiliki data karakteristik konsumen secara lebih rinci sehingga dapat memuaskan mereka secara lebih baik.

2) *Strategi Superior Customer*

Menawarkan penawaran lebih baik dibandingkan dengan pesaing, oleh karena itu, biasanya (tetapi tidak harus) perusahaan yang menawarkan *customer service* lebih baik membubarkan harga lebih tinggi terhadap produknya, dan hasilnya serupa tingkat pertumbuhan yang cepat dan besarnya laba yang diperoleh relatif meningkat.

3) *Strategi Unconditional Guaratess atau Extra Ordinary Guaratess*

Pemberian generasi atau jaminan istimewa (mutlak) guna meningkatkan resiko atau kerugian pelanggan bila pelanggan merasa kurang puas terhadap produk yang telah dibayarnya.

4) *Strategi Penanganan keluhan dan efisien*

Penanganan keluhan yang baik memerlukan aspek-aspek penting : meliputi, empati terhadap pelanggan yang marah ketanggapan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan dan kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

5) *Strategi peningkatan Kerja*

Meliputi memantau kepuasan pelanggan secara berkelanjutan, memberikan pelatihan kepada manajemen dan karyawan menyangkut kepuasan pelanggan dan memasukkan unsur kemampuan keinginan pelanggan kedalam sistem penilaian prestasi kerja.

6) *Menerapkan Quality Fanction Development (QFD)*

Praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap keluhan pelanggan QFD berusaha menerjemahkan apa yang di butuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi hal ini dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk sedini mungkin dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan memprioritaskan kebutuhan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2006 : 166) menyatakan bahwa ada aspek penting dalam penanganan keluhan pelanggan, yaitu :

1) Empati pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersifat empati karena bila tidak maka situasi akan bertambah buruk. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan yang optimal dapat di upayakan.

2) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan hal yang penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat di ubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara pelayanan keluhannya maka besar kemungkinan ia akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

3) Kewajiban atau keadilan dalam memecakan permasalahan.

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi 'win-win' (*realistis, fair, dan proposional*), dimana pelanggan dan perusahaan jasa sama-sama diuntungkan.

4) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, dan keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluh kesahnya. Bila perlu dan kemungkinan, suatu perusahaan menyediakan jalur atau saluran telepon khusus (*Hot line service*) untuk menampung keluhan pelanggan atau memanfaatkan E-Mail di jaringan internet (dengan membuka *site* atau *homepege* di Word Wide Web).

e. **Kualitas pelayanan.**

Bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Keunggulan suatu produk atau jasa adalah dari keunggulan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Oleh karena itu perusahaan tidak hanya dituntut membuat produk atau jasa yang sesuai dengan selera konsumen, tapi dituntut agar produk atau jasa yang dihasilkan kualitas yang baik, apabila kualitas barang tersebut kurang baik maka konsumen akan menjadi kecewa sehingga salah satu langganannya akan berpinda ke produk yang lain. Oleh karena itu setiap perusahaan harus melakukan pengawasan yang baik terhadap kualitas

tersebut, sebab tidak jarang perubahan yang jatuh hanya karena tidak mampu mempertahankan kualitasnya.

Setiap perusahaan hendaknya memperhatikan dan mengawasi setiap kegiatan yang dapat mempengaruhi kualitas sebab sebagian dari nyawa perusahaan terletak di kualitas tersebut. Kualitas yang baik akan berujung pada kepuasan konsumen terhadap kualitas tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian survey. Penelitian survey yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian- kejadian relatif, distribusi, dan hubungan - hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

B. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah SMK Utama Bakti Palembang, yang beralamat di Jln STM UB Lebong Siarang Sukarami Palembang

C. Operasionalisasi variabel

kepuasan siswa adalah tingkat perasaan siswa setelah membandingkan kualitas pendidikan dan pelayanan SMK Utama Bakti Palembang yang dirasakan dengan harapannya, jika tingkat kepuasan siswa merupakan fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkan.

1. Kualitas pendidikan adalah kegiatan yang dilakukan oleh SMK Utama Bakti Palembang yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas dalam memuaskan siswa.

Indikator kualitas pendidikan



- a. Keahlian para pengajar
 - b. Kualitas pengajar
 - c. Kesesuaian materi
 - d. Kurikulum
 - e. Ketepatan waktu mengajar
 - f. Perpustakaan dan Laboratorium
2. Pelayanan adalah Kegiatan yang dilakukan oleh SMK Utama Bakti Palembang yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang di inginkan atau yang tersirat.
- Indikator pelayanan
- a. Kebersihan ruangan dan lingkungan
 - b. Sikap para pengajar
 - c. Kenyamanan ruangan belajar
 - d. Fasilitas
 - e. Keramahan guru dan karyawan
 - f. Pemberian informasi yang lengkap

D. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa- siswi SMK Utama Bakti Palembang yang berdasarkan tahun ajaran 2006/2007 yang berjumlah 669 siswa.

Untuk menentukan sampel penulis menggunakan rumus Slovin (Husen Umar, 2001 : 78) dengan tingkat kesalahan 10 % sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi

e : Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

$$n = \frac{669}{1 + (669 \times 0,1^2)}$$

$$= \frac{669}{1 + 6,69}$$

$$= \frac{669}{7,69}$$

$$= 86,99$$

$$= 87 \text{ orang}$$

Tabel 1.1

Jumlah siswa-siswi SMK Utama Bakti Palembang Tahun ajaran 2006/2007

Level/Kelas	Populasi (N)	Persentase (%)	Sampel
X	211	31	27
XI	228	34	30
XII	230	34	30
Jumlah	669	100	87

Sumber : SMK Utama Bakti Palembang, 2007

E. Data yang diperlukan

1. Data Primer

Menurut Husen Umar (2001 : 42), data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden dari daftar pertanyaan atau kuesioner yang diberikan tentang tingkat kepuasan siswa.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari lembaga yang diteliti dimana data tersebut telah diolah oleh lembaga tersebut (Husen Umar, 2001 : 43), data yang dimaksud dalam penelitian ini berupa data :

- a. Sejarah singkat SMK Utama Bakti Palembang
- b. Struktur Organisasi SMK Utama Bakti Palembang
- c. Keadaan SMK Utama Bakti Palembang
- d. Gambaran indikator penelitian
- e. Gambaran karakteristik

F. Teknik pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang mencatat laporan –laporan perusahaan dan mempelajari buku-buku perpustakaan yang berhubungan dengan masalah.

2. Metode daftar pertanyaan (kuesioner)

Menurut Sugiyono (2004 : 135) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

G. Analisis data dan teknik analisis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Secara kualitatif digunakan *skala likert* dengan pilihan jawaban responden sebagai berikut :

1. Penilaian siswa untuk kinerja nyata dibagi dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) dengan skor : 5
- b. Jawaban Setuju (S) : 4
- c. Jawaban Cukup Setuju (CS) : 3
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS) : 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

2. Penilaian siswa untuk kinerja harapan dibagi dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) dengan skor : 5
- b. Jawaban Setuju (S) : 4
- c. Jawaban Cukup Setuju (CS) : 3
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS) : 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Teknik analisis

Teknik analisis menggunakan peralatan statistik dengan menggunakan persamaan kepuasan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2001: 37) rumus yang digunakan adalah : $IKP = (PP - EX)$

Keterangan :

IKP : Indeks Kepuasan Pelanggan

PP : Kinerja Nyata (*Percieved performance*)

EX : Kinerja Harapan (*Expectation*)

Hasil pengukuran berkisar pada nilai negatif, nol atau positif dengan kriteria sebagai berikut :

1. Negatif, apabila kinerja nyata sesungguhnya dirasakan oleh siswa lebih kecil dibandingkan dengan kinerja harapan.
2. Nol, apabila kinerja nyata sama dengan kinerja harapan.
3. Positif, apabila kinerja nyata lebih besar dibandingkan dengan kinerja harapan.

Dengan kata lain :

1. Siswa dinyatakan sangat puas apabila kinerja nyata yang di rasakan lebih besar dari pada kinerja harapan.
2. Siswa dinyatakan puas apabila kinerja nyata yang dirasakan sama dengan kinerja harapan.
3. Siswa dinyatakan tidak puas apabila kinerja nyata yang dirasakan lebih kecil dari pada kinerja harapan.

BAB IV

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS PENDIDIKAN DAN PELAYANAN PADA SMK UTAMA BAKTI PALEMBANG

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

1. Gambaran SMK Utama Bakti Palembang

SMK Utama Bakti Palembang didirikan pada tahun 1987 diatas areal seluas 7200 m², dengan status disamakan SK No 37/C/Kep/MN/1996 pada tanggal 26 maret 1996 oleh DIKDASMEN.

Adapun alasannya didirikan SMK Utama Bakti Palembang adalah sebagai berikut:

- a. Dalam rangka pengembangan dan peningkatan usaha program pendidikan SMK, khususnya di kota Madya Palembang.
- b. Ikut mensukseskan program pemerintah dibidang pendidikan dengan cara berpartisipasi ikut aktif dalam penampungan siswa, terutama yang tamatan dari SLTP.
- c. Meningkatkan volume kegiatan pemanfaatan ruangan kelas secara penuh.
- d. Penampungan siswa/siswi tamatan SLTP dalam lingkungan kecamatan Sukarami
- e. Membantu masyarakat di sekitar lingkungan SMK Utama Bakti dalam mengurangi biaya transfortasi, bagi putra/putri yang sebelumnya harus memasuki sekolah SMK yang berlokasi jauh dari kediaman.

Susunan panitia pendiri SMK Utama Bakti Palembang sebagai berikut :

- Ketua : Drs Moh. Yoenoes
- Wakil Ketua : Drs Iskandar gozali
- Sekretaris : Drs Maulana Jamil Ikob
- Bendahara : Dra Yusnaini
- Anggota : Yosi Aprizal SH.

Setelah SMK Utama Bakti Palembang berdiri pada tahun 1987 maka ditetapkan pula susunan personalianya oleh Pengurus Yayasan Pendidikan Utama Bakti Palembang kemudian SMK Utama bakti Palembang terus meningkatkan kualitas pendidikannya terbukti SMK Utama Bakti Palembang telah beberapa kali mengadakan pergantian kepemimpinan.

2. Struktur Organisasi

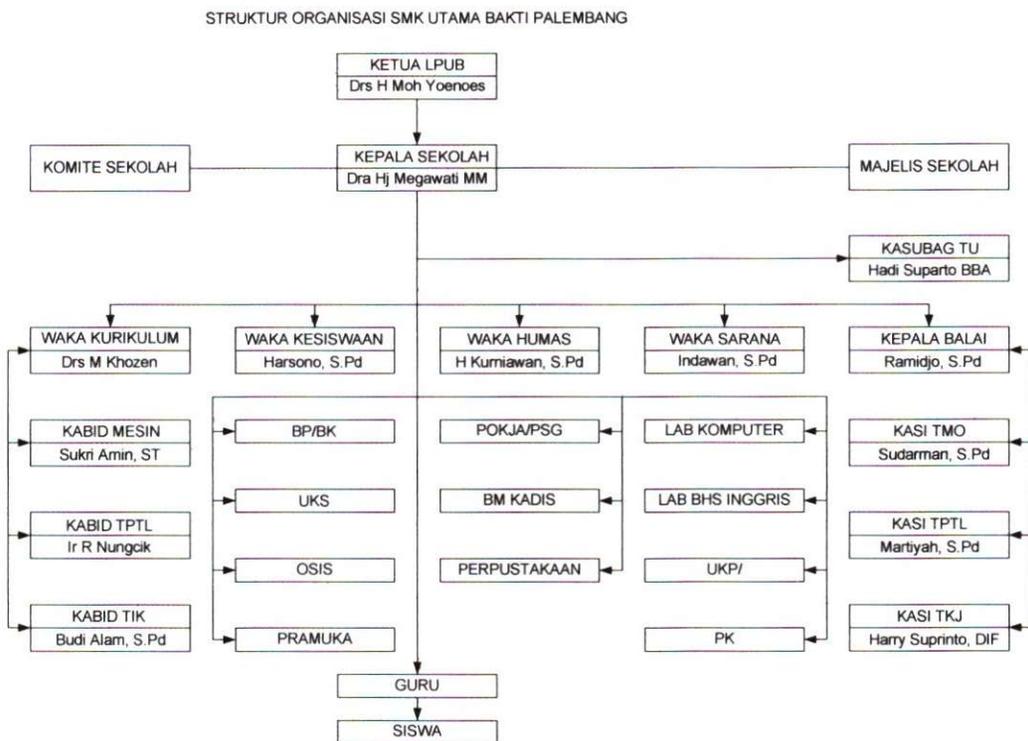
Setiap manusia mempunyai kemampuan terbatas dalam segala hal, sehingga mencoba seseorang harus bekerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagai suatu organisasi formal SMK Utama Bakti Palembang memiliki struktur organisasi.

Struktur organisasi sangatlah penting sebagai pedoman bagi perusahaan untuk melaksanakan tugas pada masing-masing bagian struktur organisasi dibuat sesuai dengan kegiatan perusahaan guna menghindari kesimpang siuran tugas.

Setiap kegiatan diuraikan secara teratur menurut pelimpahan serta tanggung jawab yang mencerminkan hubungan antara atasan dengan bawahan

sehingga pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan secara tertib dan lancar, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan.

SMK Utama Bakti Palembang dalam rangka mengaktifkan fungsi dan tugas dari masing-masing unit kerja, maka dibuatlah suatu struktur organisasi pada SMK Utama Bakti Palembang sangat sederhana sesuai dengan ruang lingkup yang dimilikinya, bentuk struktur organisasi SMK Utama Bakti Palembang dapat dilihat pada Gambar dibawah ini :



Sumber : SMK Utama Bakti Palembang



a. Kepala Sekolah

Kepala sekolah mempunyai tugas Merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir, mengawasi, mengevaluasi seluruh kegiatan pendidikan disekolah dengan perincian sebagai berikut :

1). Mengatur kegiatan belajar

- a) Program tahunan, semester, termasuk penetapan jenis pelajaran dan tugas guru.
- b) Pelaksanaan ulangan hasil evaluasi belajar untuk kenaikan dan UN
- c) Penyusunan kelompok siswa
- d) Penetapan kenaikan penilaian
- e) Penetapan kenaikan kelas
- f) Laporan hasil kemajuan pelajaran murid
- g) Penetapan dalam rangka peningkatan hasil belajar mengajar.

2) Penyelenggaraan administrasi kantor

3) Penyelenggaraan administrasi kepegawaian

4) Penyelenggaraan administrasi kesiswaan

5) Penyelenggaraan administrasi keuangan

6) Penyelenggaraan pembagian tugas pegawai

7) Pengaturan administrasi kelengkapan

8) Penyelenggaraan peningkatan kegiatan belajar mengajar

9) Pelaksanaan test formatif

10) Pembinaan Osis

11) Pelaksanaan inventarisasi

12) Sarana dan prasarana

b. Kepala Tata Usaha

- 1) Menyusun program ketata usahaan
- 2) Menyusun pengurusan kepegawaian
- 3) Menyusun perlengkapan sekolah
- 4) Menyusun laporan kegiatan sekolah

c. Bidang keuangan

- 1) Mengelola administrasi gaji pegawai
- 2) Menyusun anggaran
- 3) Menyelenggarakan pengelolaan pembukuan keuangan
- 4) Membuat laporan keuangan

d. Bidang kesiswaan

e. Bidang Administrasi

f. Bidang SIM

g. Bidang Keamanan

h. Waka Sarana dan Prasarana

- 1) Mengelola administrasi perlengkapan
- 2) Membuat blangko isian untuk data inventarisasi
- 3) Membuat laporan inventarisasi
- 4) Melengkapi administrasi sekolah

i. Waka Kurikulum

- 1) Menbuat jadwal pelajaran
- 2) Pembagian tugas guru
- 3) Pembagian tugas mengajar
- 4) Menetapkan wali kelas
- 5) Menetapkan guru piket
- 6) Mengkoordinir kegiatan belajar mengajar
- 7) Menyiapkan buku kemajuan kelas
- 8) Menyiapkan blangko program semester dan satuan pelajaran
- 9) Menyiapkan rumus sistem penilaian
- 10) Mengefektifkan catatan guru dan siswa
- 11) Mengadakan nilai sumatif, formatif dan BPS

j. Waka Kesiswaan

- 1) Perencanaan pelaksanaan PMB
- 2) Menyiapkan orientasi bagi siswa baru
- 3) Pembagian kelas
- 4) Pembinaan ilmu pengetahuan umum
- 5) Kegiatan ekstra kurikuler
- 6) Pembinaan Pramuka
- 7) Pembinaan Osis
- 8) Pembinaan tata tertib
- 9) Pembinaan kegiatan 7 K

k. Waka Hubungan Masyarakat

- 1) Program kerja yayasan
- 2) Mengadakan pertemuan dengan orang tua murid
- 3) Mengajukan kesejateraan pada yayasan
- 4) Mengadakan pendidikan sistem ganda dengan Dunia Usaha
- 5) Mengadakan stady industri pada instansi Pemerintah dan Swasta

l. Kepala Balai Praktek

m. Bimbingan Konsling

- 1) Menyusun program BP/BK
- 2) Konsultasi program
- 3) Mengumpulkan data siswa
- 4) Analisa data siswa
- 5) Mengkaji setiap kasus siswa
- 6) Konsultasi dengan orang tua siswa

n. Wali Kelas

- 1) Menyusun jadwal pelajaran dan piket sekolah
- 2) Pendataan identitas dan alamat siswa
- 3) Pendataan kehadiran dan tatapmuka siswa
- 4) Membuat catatan khusus tentang siswa
- 5) Pendataan mutasi siswa
- 6) Pengisian daftar nilai
- 7) Pembuatan statistik bulanan siswa
- 8) Pengisian buku kemajuan siswa
- 9) Bekerja sama dengan guru BP

- 10) Penertiban, pengawasan pelaksanaan proses belajar mengajar.
 - 11) Membuat tugas kelancaran pembayaran SPP,BP3 dan OSIS
 - 12) Membuat tugas bimbingan dan penyuluhan
 - 13) Pemeriksaan agenda siswa
 - 14) Menyusun laporan, bulanan, dan tahunan kelas
- o. Guru/ Guru Piket
- 1) Menekan bell dalam pengantian jadwal pelajaran
 - 2) Mengontrol pakaian siswa,atribut-atribut yang dipakai
 - 3) Mencatat siswa yang hadir dan pemindahan siswa
 - 4) Memanggil siswa yang tidak hadir pada jam pelajaran
 - 5) Menyiapkan buku tamu umum
 - 6) Mengatasi keamanan pada jam kosong

3. Keadaan SMK Utama Bakti

a. Fasilitas

Fasilitas yang di miliki SMK Utama Bakti Palembang terdiri dari :

- 1) Ruang perpustakaan, SMK Utama Bakti memiliki ruang perpustakaan dengan ukuran 8m x 8m memiliki 325 buku terdiri dari 225 buku pelajaran dan 100 buku pengetahuan umum.
- 2) Ruang komputer, SMK Utama Bakti mempunyai ruang komputer. Komputer yang dimiliki terdiri dari 40 unit komputer. Penggunaan komputer tersebut untuk kegiatan ekstrakurikuler.

- 3) Ruang bahasa Inggris, SMK Utama Bakti mempunyai ruang bahasa Inggris. Peralatan yang dimiliki dalam ruang bahasa Inggris terdiri dari 40 set peralatan audio. Penggunaan ruang bahasa Inggris tersebut untuk kegiatan belajar bahasa Inggris.

b. Ruang Kelas

Ruang kelas yang dimiliki SMK Utama Bakti Palembang, terdiri dari 12 ruang. Didalam ruang kelas terdapat masing-masing 1 papan tulis, 40 meja kursi, 1 kotak sampah serta gambar pahlawan.

c. Laboratorium

SMK Utama Bakti mempunyai 6 laboratorium yang terdiri dari 3 laboratorium untuk teknik mekanik otomotif, 2 laboratorium untuk teknik instalasi listrik, 1 laboratorium untuk teknik komputer jaringan.

d. Musollah

SMK Utama Bakti mempunyai 1 buah musolla yang berukuran 6 x 6 meter. Didalam musolla terdapat 3 buah kipas angin, 1 buah jam dinding, 2 buah lukisan hias, 6 set sajadah, 30 al Qur'an, 20 buah surat yasin.

e. Jumlah Siswa Perkelas

Tiap-tiap ruang kelas yang dimiliki SMK Utama Bakti Palembang cukup besar dan luas. Didalam kelas tersebut dapat menampung siswa sebanyak 40 siswa.

f. Jumlah tenaga pengajar dan karyawan

SMK Utama Bakti Palembang mempunyai tenaga pengajar dan karyawan yang cukup banyak. Jumlah tenaga pengajar dan karyawan di SMK Utama Bakti berjumlah 75 orang yang terdiri dari :

- 1) 1 Kepala sekolah
- 2) 6 guru bantu diknas
- 3) 15 pegawai
- 4) 57 guru tidak tetap
- 5) 2 guru tetap yayasan

Pada tabel berikut ini dapat kita lihat jumlah karyawan yang ada di SMK Utama Bakti Palembang.

Tabel IV.1
Data karyawan SMK utama bakti Palembang

No	Nama	Masa jabatan	Tingkat Pendidika n	Golonga n	Jabatan
1	Dra. Hj Megawati. MM	3 tahun	S2	PTT	Kepala Sekolah
2	Hadi Soepatro. BBA	7 tahun	D3	PPT	KA TU
3	Acmi Eliantina	20 tahun	SMEA	PTT	TU UR keuangan
4	Megalena	20 tahun	SMEA	PTT	TU UR kesiswaan
5	Hermedi. S.Pd	13 tahun	S1	PTT	TU UR SPP
6	Yandi. S.Pd	13 tahun	S1	PTT	TU UR kesiswaan
7	Eelinda Hawani	17 tahun	SEMEA	PTT	TU UR adm
8	Agus Maswan. S.Pd	12 tahun	S1	PTT	TU UR kesiswaan
9	Herry Suprianto	3 tahun	D3	PTT	TU UR sim
10	Dian Meisari	1 tahun	D3	PTT	TU UR adm
11	Andi Suprianto	1 tahun	SMA	PTT	TU UR Lab TMO
12	Susi Ana	3 Tahun	SMK	PTT	TU UR Lab Listrik
13	Eko Budiansyah	2 tahun	SMA	PTT	SATPAM
14	Deprinsyah	5 Tahun	SMA	PTT	SATPAM
15	Giatno	2 tahun	SMK	PTT	Jaga Sekolah

Sumber : SMK Utama Bakti 2006/2007

Dari data diatas dapat disimpulkan jumlah karyawan terdiri dari 15 orang. Masa jabatan para karyawan ada yang baru 1 tahun dan yang paling lama 20 tahun. Tingkat pendidikan karyawan ini terdiri dari 1 dari S2, 3 dari S1, 3 dari D3 dan 8 orang dari SMA sederajat.

4. .Gambaran Indikator Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan dan dari beberapa dokumen SMK Utama Bakti Palembang. Keadaan kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang dapat di uraikan sebagai berikut :

a. Kebersihan ruangan dan lingkungan

Kebersihan ruangan dan lingkungan sekolah yang dimiliki SMK Utama Bakti Palembang bila dilihat dari pengamatan cukup bersih dan rapi karena itu untuk menjaga kebersihan ruangan dan lingkungan tersebut SMK Utama Bakti Palembang memiliki pegawai khusus kebersihan dan memiliki alat-alat kebersihan sebagai berikut :

- 1) 1 buah mesin rumput, untuk kebersihan halaman.
- 2) 15 kotak sampah yang diletakkan didepan kelas dan kantor.
- 3) 24 sapu, untuk kebersihan ruang kelas dan kantor.
- 4) 12 serokan, untuk kebersihan halaman, ruang kelas dan kantor.

Kegunaan alat tersebut untuk menjaga kebersihan halaman, ruang kelas, Laboratorium, Perpustakaan, Musolla dan kantor. Untuk kebersihan ruang kelas SMK Utama Bakti Palembang selain ada petugas khusus kebersihan juga mempunyai jadwal piket setiap harinya yang dilakukan siswa guna untuk menjaga kebersihan ruang kelas.

Dilingkungan sekolah, di tiap-tiap depan kelas juga terdapat tawan bunga dan pepohonan sehingga membuat lingkungan terlihat indah dan nyaman.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pengajar di SMK Utama Bakti Palembang terdiri dari 59 orang masing masing mempunyai masa bertugas berbeda-beda mulai dari 1 tahun sampai 17 tahun. Tingkat pendidikan pengajar hampir 96 % lulusan strata 1 dan 4% lulusan Difloma 3 golongan yang memiliki masing-masing pengajar 6 orang guru diperbantukan (DPK), 2 orang guru bantu (GB), 2 orang guru tetap yayasan (GTY), 49 orang guru tidak tetap (GTT) ini sewaktu-waktu bisa dikeluarkan dari SMK Utama Bakti Palembang.

b. Sikap Para pengajar

Berdasarkan pengamatan untuk indikator keramahan sikap para pengajar dan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, keramahan sikap para pengajar ini mencerminkan tanggung jawab SMU Utama Bakti Palembang dalam memberikan perhatiannya pada siswa. Perhatian dan pelayanan para pengajar yang baik kepada siswa bisa membuat siswa merasa senang dan puas dengan perhatian pelayanan tersebut.

c. Ketepatan waktu

Dari hasil pengamatan ketepatan waktu, SMK Utama Bakti Palembang memiliki disiplin waktu yang tepat dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dimulai dari jam 07.00 sampai dengan 12.30. Para pengajar memberikan materi pelajaran tepat waktu dan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

d Fasilitas

Fasilitas atau sarana untuk menunjang SMK Utama Bakti Palembang yaitu terdiri dari:

- 1) gedung kelas yang berbentuk gudang
 - 2) kantor yang berbentuk limas
 - 3) ruang tunggu para guru
 - 4) memiliki 12 ruang kelas, yang masing-masing kelas dapat menampung 40 sampai 45 siswa.
 - 5) Ruang perpustakaan
 - 6) Ruang komputer, terdiri dari 40 unit komputer.
 - 7) Laboraturim bahasa inggris, terdapat 40 unit peralatan audio.
 - 8) Laboraturium/bengkel, SMK Utama Bakti mempunyai 6 buah bengkel yang terdiri dari 3 bengkel tehnik mekanik otomotif, 2 bengkel tehnik pemanfaatan tenaga listrik, 1 bengkel tehnik komputer jaringan.
3. Sarana olahraga terdiri dari 1 lapangan basket, 2 lapangan volly.

5. Gambaran Karakteristik Responden.

Salah satu cara yang digunakan penulis untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang dengan memberikan daftar pertanyaan kepada siswa. Adapun jumlah responden yang terpilih dalam penelitian ini adalah 86 siswa yang terdiri dari kelas X, XI, dan XII. Berdasarkan daftar pertanyaan yang diberikan kepada siswa maka penulis akan memberikan gambaran karakteristik responden dalam bentuk tabel berdasarkan jenis kelamin, tingkat

usia, level atau kelas. Gambaran tentang karakteristik responden tersebut dapat terlihat sebagai berikut :

Tabel IV.2
Karakteristik Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah Responden	
	Dalam Angka	Persentase
1. Laki-laki	83	96
2. Perempuan	3	4
Jumlah	86	100

Sumber : data Primer 2006/2007

Dalam penelitian ini dapat dilihat sebagian besar yang belajar di SMK Utama Bakti Palembang adalah jenis kelamin Laki-laki berjumlah 83 orang responden 96 % sedangkan jenis kelamin perempuan hanya sebagian kecil saja yaitu 3 orang atau 4 %.

Jumlah responden berjenis laki-laki menjawab kuesioner jumlahnya lebih banyak karena jumlah murid laki-laki lebih banyak dari pada perempuan.

Tabel IV.3
Karakteristik Responden
Berdasarkan Tingkat Usia

Keterangan	Jumlah Responden	
	Dalam Angka	Persentase
1. 15 – 17	64	74
2. 18 – 20	22	26
Jumlah	86	100

Sumber : data Primer 2006/2007

Dilihat dari tingkat usia, persentase SMK Utama Bakti Palembang yang terbanyak pada usia 15 – 17 tahun yaitu 74 % atau 64 responden. Responden yang berusia 18 – 20 tahun berjumlah 22 responden atau 26 %. Pada tingkat usia tersebut merupakan usia yang berproduktivitasnya sedang naik atau meningkat.

Dari tabel IV.3 Menunjukkan bahwa usia yang menjawab responden yang menjawab kuesioner merupakan usia yang sedang produktif dan sedang bersemangat mencari ilmu khususnya untuk masa depan mereka nanti.

Tabel IV.4
Karakteristik responden
Berdasarkan Level/kelas

Keterangan	Jumlah Responden	
	Dalam Angka	Persentase
1. Kelas X	38	44
2. Kelas XI	28	33
3. Kelas XII	20	23
Jumlah	86	100

Sumber data Primer 2006/2007

Dilihat dari 86 responden yang menjawab, responden dari kelas X berjumlah 38 responden atau 44 %. Untuk Kelas XI berjumlah 33 responden atau 33 % dan untuk kelas XII berjumlah 23 responden atau 23 %.

Tabel IV.4 Menunjukkan bahwa responden terbanyak yang menjawab kuesioner ini adalah kelas X yang terkecil adalah kelas XI dan XII.

B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berikut ini hasil jawaban dari kuesioner yang menunjukkan penilaian responden terhadap indikator kinerja nyata dan pelayanan yang diberikan SMK Utama Bakti Palembang yaitu

Tabel IV.5
Penilaian siswa terhadap indikator kinerja nyata pada SMK Utama Bakti Palembang

No	Penilaian siswa terhadap kinerja nyata	SS	S	CS	TS	STS	Total
		5	4	3	2	1	
A. Kualitas Pendidikan							
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik	34	48	1	1	2	86
2	Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang baik	31	49	2	3	1	86
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya.	26	39	9	1	1	86
4	Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti sesuai dengan yang di tetapkan Diknas	38	40	5	3	-	86
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas	43	38	3	1	1	86
6	Perpustakaan dan Laboratorium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai Buku pelajaran dan peralatan yang lengkap	49	25	11	1	-	86
B. Pelayanan							
1	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih.	32	45	8	-	1	86
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa.	28	39	10	4	5	86
3	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman	38	42	1	2	3	86
4	Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap.	42	34	6	2	2	86
5	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah	37	41	6	3	-	86
6	SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa	25	45	12	3	1	86

Sumber : Data Primer 2006/2007

Ket : SS = Sangat Setuju, S = Setuju, CS = Cukup Setuju, TS = Tidak Setuju,

STS = Sangat Tidak Setuju

Berikut ini hasil jawaban dari kuesioner yang menunjukkan penilaian responden terhadap indikator kinerja harapan dan pelayanan yang diberikan SMK Utama Bakti Palembang yaitu :

Tabel IV.6
Penilaian siswa terhadap indikator kinerja Harapan pada SMK Utama Bakti Palembang

No	Penilaian siswa terhadap kinerja harapan	SS	S	CS	TS	STS	Total
		5	4	3	2	1	
A. Kualitas Pendidikan							
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik	25	42	14	5	-	86
2	Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang baik	30	39	13	3	1	86
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya.	28	41	14	3	-	86
4	Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti sesuai dengan yang di tetapkan Diknas	27	40	19	-	-	86
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas	26	38	20	1	1	86
6	Perpustakaan dan Laboratorium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai Buku pelajaran dan peralatan yang lengkap	48	30	6	1	1	86
B. Pelayanan							
1	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih.	35	45	4	2	-	86
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa.	40	35	6	3	2	86
3	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman	43	38	1	3	1	86
4	Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap.	32	50	3	1	-	86
5	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah	48	28	7	2	1	86
6	SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa	37	42	5	1	1	86

Sumber : Data Primer 2006/2007

Ket : SS = Sangat Setuju, S = Setuju, CS = Cukup Setuju, TS = Tidak Setuju,

STS = Sangat Tidak Setuju

Berikut tabel yang menunjuk hasil perhitungan dari penilaian siswa indikator kinerja nyata pada SMK Utama Bakti Palembang

Tabel IV.7
Hasil perhitungan siswa terhadap indikator kinerja nyata

No	Penilaian siswa terhadap kinerja nyata	Ranking	Total
A. Kualitas Pendidikan			
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik	8	4,29
2	Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang baik	2	4,23
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya.	11	4,67
4	Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti sesuai dengan yang di tetapkan Diknas	6	4,32
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas	4	4,40
6	Perpustakaan dan Laboratorium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai Buku pelajaran dan peralatan yang lengkap	3	4,41
B. Pelayanan			
1	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih.	10	4,24
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa.	1	4,94
3	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman	9	4,27
4	Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap.	7	4,30
5	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah	5	4,33
6	SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa	12	4,04
Jumlah			50,44
Rata-rata			4,20

Sumber : Data Primer 2006/2007

Perhitungan dari keseluruhan indikator kinerja nyata tabel IV.7 diatas adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pendidikan

a. Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik

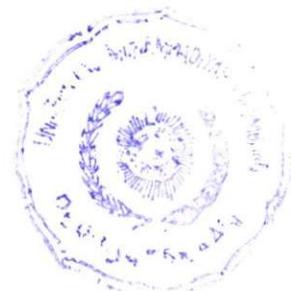
$$\begin{aligned}
 &= \frac{(34 \times 5) + (48 \times 4) + (1 \times 3) + (1 \times 2) + (2 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{170 + 192 + 3 + 2 + 2}{86} \\
 &= \frac{369}{86} \\
 &= 4,29
 \end{aligned}$$

Pada indikator Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik, kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,29. Indikator ini menempati ranking ke 8 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

b. Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang Baik

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(31 \times 5) + (49 \times 4) + (2 \times 3) + (3 \times 2) + (1 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{155 + 196 + 6 + 6 + 1}{86} \\
 &= \frac{364}{86} \\
 &= 4,23
 \end{aligned}$$

Pada indikator Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang Baik, kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,23. Indikator ini menempati ranking ke 2 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator



Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang Baik pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

c. Para pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(26 \times 5) + (39 \times 4) + (9 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{130 + 156 + 27 + 2 + 1}{86} \\
 &= \frac{316}{86} \\
 &= 4,67
 \end{aligned}$$

Pada indikator Para pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan, kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,67. Indikator ini menempati ranking ke 11 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator Para pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

d. Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(38 \times 5) + (40 \times 4) + (5 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{190 + 160 + 15 + 6 + 0}{86} \\
 &= \frac{372}{86} \\
 &= 4,32
 \end{aligned}$$

Pada indikator Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas, kinerja nyata dari pelayanan SMK

Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,32. Indikator ini menempati ranking ke 6 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

e. Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(43 \times 5) + (38 \times 4) + (3 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{215 + 152 + 9 + 2 + 1}{86} \\
 &= \frac{319}{86} \\
 &= 4,40
 \end{aligned}$$

Pada indikator Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas, kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,40. Indikator ini menempati ranking ke 4 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

f. Perpustakaan dan Laboraturium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai buku pelajaran dan peralatan yang lengkap

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(49 \times 5) + (25 \times 4) + (11 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{245 + 100 + 33 + 2 + 0}{86} \\
 &= \frac{380}{86} \\
 &= 4,41
 \end{aligned}$$

Pada indikator Perpustakaan dan Laboratorium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai buku pelajaran dan peralatan yang lengkap, kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,41. Indikator ini menempati ranking ke 3 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator Perpustakaan dan Laboratorium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai buku pelajaran dan peralatan yang lengkap pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

2. Pelayanan

- a. SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(32 \times 5) + (45 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (1 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{160 + 180 + 24 + 0 + 1}{86} \\
 &= \frac{365}{86} \\
 &= 4,24
 \end{aligned}$$

Pada indikator SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih, kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,24. Indikator ini menempati ranking ke 10 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

b. Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(28 \times 5) + (39 \times 4) + (10 \times 3) + (4 \times 2) + (5 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{140 + 156 + 30 + 8 + 5}{86} \\
 &= \frac{339}{86} \\
 &= 4,94
 \end{aligned}$$

Pada indikator Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa, kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,94. Indikator ini menempati ranking ke 1 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

c. SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan yang nyaman

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(38 \times 5) + (42 \times 4) + (1 \times 3) + (2 \times 2) + (3 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{190 + 168 + 3 + 4 + 3}{86} \\
 &= \frac{368}{86} \\
 &= 4,27
 \end{aligned}$$

Pada indikator SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan yang nyaman, kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,27. Indikator ini menempati ranking ke 9 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan yang nyaman pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan

d. Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(42 \times 5) + (34 \times 4) + (6 \times 3) + (2 \times 2) + (2 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{210 + 136 + 18 + 4 + 2}{86} \\
 &= \frac{370}{86} \\
 &= 4,30
 \end{aligned}$$

Pada indikator Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap, kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,30. Indikator ini menempati ranking ke 7 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan

e. SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(37 \times 5) + (41 \times 4) + (6 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{185 + 164 + 9 + 6 + 0}{86} \\
 &= \frac{373}{86} \\
 &= 4,33
 \end{aligned}$$

Pada indikator SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah, kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,33. Indikator ini menempati ranking ke 5 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan

karyawan yang ramah pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan

f. SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(25 \times 5) + (45 \times 4) + (12 \times 3) + (3 \times 2) + (1 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{125 + 180 + 36 + 6 + 1}{86} \\
 &= \frac{348}{86} \\
 &= 4,04
 \end{aligned}$$

Pada indikator SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa, kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang menghasilkan nilai 4,04. Indikator ini menempati ranking ke 12 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa pada SMK Utama Bakti Palembang telah memberikan pelayanan.

Tabel IV.8
Hasil perhitungan siswa terhadap indikator kinerja harapan

No	Penilaian siswa terhadap kinerja harapan	Ranking	Total
A. Kualitas Pendidikan			
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik	7	4,01
2	Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang baik	6	4,09
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya.	6	4,09
4	Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti sesuai dengan yang di tetapkan Diknas	6	4,09
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas	7	4,01
6	Perpustakaan dan Laboratorium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai Buku pelajaran dan peralatan yang lengkap	1	4,43
B. Pelayanan			
1	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih.	4	4,31
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa.	5	4,25
3	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman	3	4,38
4	Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap.	4	4,31
5	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah	2	4,39
6	SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa	5	4,25
Jumlah			50,61
Rata – Rata			4,21

Sumber : Data primer tahun pelajaran 2006/2007

Perhitungan dari keseluruhan indikator kinerja harapan tabel IV.8 diatas adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pendidikan

a. Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(25 \times 5) + (42 \times 4) + (14 \times 3) + (5 \times 2) + (0 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{125 + 168 + 42 + 10 + 0}{86} \\
 &= \frac{345}{86} \\
 &= 4,01
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,01 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik

b. Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang Baik

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(30 \times 5) + (39 \times 4) + (13 \times 3) + (3 \times 2) + (1 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{150 + 156 + 39 + 6 + 1}{86} \\
 &= \frac{352}{86} \\
 &= 4,09
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,09 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang Baik

c. Para pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(28 \times 5) + (41 \times 4) + (14 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{140 + 164 + 42 + 6 + 0}{86} \\
 &= \frac{352}{86} \\
 &= 4,09
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,09 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan Para pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan

d. Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(27 \times 5) + (40 \times 4) + (19 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{135 + 160 + 57 + 0 + 0}{86} \\
 &= \frac{352}{86} \\
 &= 4,09
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,09 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas

e. Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(26 \times 5) + (38 \times 4) + (20 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{130 + 152 + 60 + 2 + 1}{86} \\
 &= \frac{345}{86} \\
 &= 4,01
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,01 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas

f. Perpustakaan dan Laboraturium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai

buku pelajaran dan peralatan yang lengkap

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(48 \times 5) + (30 \times 4) + (6 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{240 + 120 + 18 + 2 + 1}{86} \\
 &= \frac{381}{86} \\
 &= 4,43
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,43 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan Perpustakaan dan Laboraturium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai buku pelajaran dan peralatan yang lengkap

2. Pelayanan

- a. SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih

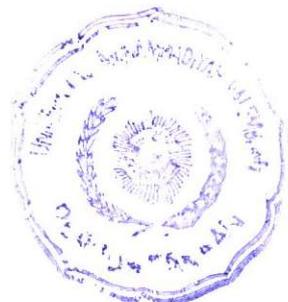
$$\begin{aligned}
 &= \frac{(35 \times 5) + (45 \times 4) + (4 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{175 + 180 + 12 + 4 + 0}{86} \\
 &= \frac{371}{86} \\
 &= 4,31
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,31 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih

- b. Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(40 \times 5) + (35 \times 4) + (6 \times 3) + (3 \times 2) + (2 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{200 + 140 + 18 + 6 + 2}{86} \\
 &= \frac{366}{86} \\
 &= 4,25
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,25 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa



c. SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan yang nyaman

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(43 \times 5) + (38 \times 4) + (1 \times 3) + (3 \times 2) + (1 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{215 + 152 + 3 + 6 + 1}{86} \\
 &= \frac{377}{86} \\
 &= 4,38
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,38 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan yang nyaman

d. Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(32 \times 5) + (50 \times 4) + (3 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{160 + 200 + 9 + 2 + 0}{86} \\
 &= \frac{371}{86} \\
 &= 4,31
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,31 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap

e. SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(48 \times 5) + (28 \times 4) + (7 \times 3) + (2 \times 2) + (1 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{240 + 112 + 21 + 4 + 1}{86} \\
 &= \frac{378}{86} \\
 &= 4,39
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,39 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah

6. SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(37 \times 5) + (42 \times 4) + (5 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1)}{86} \\
 &= \frac{185 + 168 + 15 + 2 + 1}{86} \\
 &= \frac{371}{86} \\
 &= 4,31
 \end{aligned}$$

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,31 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa.

C. PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN SISWA

Pengukuran kepuasan siswa dapat dilakukan dengan menghitung hasil dari kinerja nyata yang dirasakan oleh siswa dikurangi kinerja harapan dari siswa tersebut. Perhitungan ini akan berkisar pada nilai negatif (-), nol (0) dan positif (+). Para siswa dianggap tidak puas apabila indeks yang diperoleh negatif (-), lalu cukup puas atau netral apabila indeks yang diperoleh nol (0) dan puas apabila indeks yang diperoleh positif (+).

Berikut tabel yang menunjukkan perhitungan indeks kepuasan siswa terhadap indikator kinerja nyata dari pelayanan dan kinerja harapan yang diberikan SMK Utama Bakti Palembang

Tabel IV.9
Hasil perhitungan indeks kepuasan siswa terhadap pelayanan

No	Indikator	Kinerja Nyata (PP)	Kinerja Harapan (EX)	IKP = PP-EX
A. Kualitas Pendidikan				
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik	4,29	4,01	0,28
2	Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang baik	4,23	4,09	0,14
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya.	4,67	4,09	0,58
4	Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti sesuai dengan yang di tetapkan Diknas	4,32	4,09	0,23
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas	4,40	4,01	0,39
6	Perpustakaan dan Laboratorium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai Buku pelajaran dan peralatan yang lengkap	4,41	4,43	-0,02
B. Pelayanan				
1	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih.	4,24	4,31	-0,07
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa.	4,94	4,25	0,69
3	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman	4,27	4,38	-0,11
4	Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap.	4,30	4,31	-0,01
5	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah	4,33	4,39	-0,06
6	SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa	4,04	4,25	-0,21
Jumlah		52,44	50,61	1,83
Rata – Rata		4,37	4,21	0,16

Sumber : Data primer tahun pelajaran 2006/2007

Berdasarkan tabel IV.9 kesimpulan indeks kepuasan pelanggan (IKP) yaitu tingkat kepuasan siswa pada SMK Utama Bakti Palembang dapat di ukur dengan menggunakan rumus :

$$IKP = PP - EX$$

Dimana :

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan

PP = Kinerja Nyata

EX = Kinerja Harapan

Hasil pengukuran berkisar pada nilai negatif, nol dan positif dengan kriteria sebagai berikut :

1. Negatif, apabila kinerja nyata sesungguhnya dirasakan oleh siswa lebih kecil di bandingkan dengan kinerja harapan
2. Nol, apabila kinerja nyata sama dengan kinerja harapan.
3. Positif, apabila kinerja nyata lebih besar di banding dengan kinerja harapan.

Berdasarkan rumus diatas maka :

$$IKP = 4,37 - 4,21 = 0,16$$

Berdasarkan dari perhitungan rumus IKP diperoleh rata –rata nilai IKP sebesar 0,16 dari keseluruhan indikator pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang. Hasil perhitungan ternyata bernilai positif (+) artinya kinerja nyata dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang lebih besar dari pada harapan $PP > EX$ nilai ini menunjukkan bahwa siswa di SMK Utama Bakti Palembang merasa puas terhadap pelayanan yang ada.

Berikut kesimpulan indeks kepuasan pelajar untuk masing-masing indikator dari pelayanan SMK Utama Bakti Palembang.

1. Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,29 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,01 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai 0,28

(positif) ini berarti kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang diharapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa puas terhadap pemahaman atau keahlian para pengajar.

2. Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang baik

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,23 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,09 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai 0,14 (positif) ini berarti kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang diharapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa puas terhadap kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang baik.

3. Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,67 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,09 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai 0,58 (positif) ini berarti kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang diharapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa puas terhadap para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

4. Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas.

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,32 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,09 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai 0,23

(positif) ini berarti kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang diharapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa puas terhadap Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas.

5. Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,40 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,01 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai 0,39 (positif) ini berarti kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang diharapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa puas terhadap para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas

6. Perpustakaan dan laboratorium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai buku pelajaran dan peralatan yang lengkap.

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,41 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,43 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai -0,02 (negatif) ini berarti, kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang tidak sesuai atau lebih kecil dari yang diharapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa tidak puas terhadap perpustakaan dan laboratorium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai buku pelajaran dan peralatan yang lengkap.

7. SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih.

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,24 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,31 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai $-0,07$ (negatif) ini berarti, kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang tidak sesuai atau lebih kecil dari yang diharapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa tidak puas terhadap SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih.

8. Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,94 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,25 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai $0,39$ (positif) ini berarti kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang sesuai dengan yang diharapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa puas terhadap Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa

9. SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruang belajar yang nyaman.

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,27 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,38 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai $-0,11$ (negatif) ini berarti, kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang tidak sesuai atau lebih kecil dari yang diharapkan siswa hal ini

menyebutkan siswa merasa tidak puas terhadap SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruang belajar yang nyaman

10. Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,30 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,31 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai -0,01 (negatif) ini berarti, kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang tidak sesuai atau lebih kecil dari yang diharapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa tidak puas terhadap fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap

11. SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,33 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,39 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai -0,06 (negatif) ini berarti, kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang tidak sesuai atau lebih kecil dari yang diharapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa tidak puas terhadap SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah

12. SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang adalah sebesar 4,04 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,25 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai -0,21

(negatif) ini berarti, kinerja nyata yang diberikan oleh SMK Utama Bakti Palembang tidak sesuai atau lebih kecil dari yang diharapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa tidak puas terhadap SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan penulis yang berjudul **Analisis tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang** memperoleh hasil yang menunjukkan adanya tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang antara lain :

Pengukuran tingkat kepuasan siswa menggunakan rumus IKP(indeks kepuasan pelanggan)yaitu $IKP = PP - EX$, dengan menggunakan masing-masing 12 indikator kualitas pendidikan dan pelayanan. Berdasarkan perhitungan diperoleh IKP sebesar 0,16 (positif), artinya kinerja nyata dilakukan oleh SMK Utama Bakti Palembang sudah sesuai atau lebih besar dari apa yang diharapkan oleh siswa. ini menunjukkan siswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari perhitungan yang dirasakan masing-masing indikator, maka indikator yang memiliki skor positif yaitu: pemahaman atau keahlian para pengajar, kualitas pengajar , materi yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikannya, kurikulum,. para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas. sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa Kinerja nyata yang diberikan dari SMK Utama Bakti Palembang sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa atau $PP > EX$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja nyata dari indikator tersebut sesuai dengan yang diharapkan. Untuk yang memiliki skor negatif yaitu: perpustakaan dan laboratorium, buku pelajaran dan

peralatan yang lengkap, ruangan dan lingkungan yang bersih, ruang belajar yang sangat nyaman, fasilitas, guru dan karyawan yang rama, informasi yang sangat lengkap. Nilai negatif yang diperoleh ini menunjukkan kinerja nyata dari indikator tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa atau $PP < EX$, artinya siswa merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sehubungan dengan analisis tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMK Utama Bakti Palembang.

SMK Utama Bakti Palembang hendaknya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan terhadap indikator kualitas pendidikan dan pelayanan yang dianggap memiliki nilai IKP negatif diantaranya yaitu: perpustakaan dan laboratorium, buku pelajaran dan peralatan yang lengkap, ruangan dan lingkungan yang bersih, ruang belajar yang sangat nyaman, fasilitas, guru dan karyawan yang rama, informasi yang sangat lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Eka pardian. 2003. **Analisis Tingkat Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Klinik Bersalin Muhamadiyah Palembang**. Skripsi. FE. UMP.
- Fandy Tjiptono. 2001. **Strategi Pemasaran**. Penerbit CV ANDI OFFSET, Yogyakarta
- 2006. **Manajemen Jasa**. Edisi keempat, Penerbit CV ANDI OFFSET, Yogyakarta
- Husen Umar. 2001. **Riset Pasar dan Prilaku Konsumen**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka utama Jakarta.
- Kotler Philip. 2000. Alihan Bahasa Benjamin Molan. **Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Impelementasi dan Pengendalian**, Edisi kesepuluh Penerbit PT. Indeks (Gramedia), Jakarta.
- Sugiyono. 2004. **Metodelogi Penelitian Bisnis**. Penerbit CV ALFABETA, Bandung





**LEMBAGA PENDIDIKAN UTAMA BAKTI PALEMBANG
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) UTAMA BAKTI PALEMBANG
KELOMPOK TEKNOLOGI DAN INDUSTRI**

STATUS : DISAMAKAN

Jalan : STM UB Lebong Siarang Telp. (0711) 414548 Fax. 0711 414548 Palembang
Email : smkub@plasa.com

7 Mei 2007

Nomor : 356 /SMK.UB/F.4/2007
Lampiran :-
Hal : Mohon Bantuan Data

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Univ. Muhammadiyah Plg
Jln. Jend. A. Yani- Plaju
di
Palembang

Sehubungan dengan surat saudara, No: 890/G-17/FE-UMP/V/2007 tanggal 3 Mei 2007,
prihal Mohon Bantuan Data atas :

Nama : Trisnawati
NIM : 21 2003073
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Dengan ini Mahasiswa tersebut diatas diterima untuk melakukan pengambilan data dalam rangka menyusun skripsi mengenai analisis tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas dan pelayanan di SMK Utama Bakti Palembang.

Demikianlah atas perhatiannya di ucapkan terima kasih



Kepala Sekolah

Dra. Hj. Megawati



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

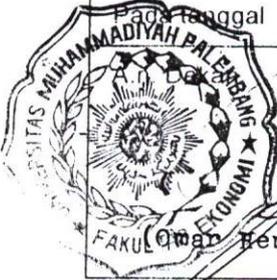
NAMA MAHASISWA : Trisnawati	PEMBIMBING
N I M/NIRM : 212003073	KETUA : Fitantina, Nj. SE. M. Si
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PEMASARAN	ANGGOTA :
JUDUL SKRIPSI : Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pendidikan dan Pelayanan Pada SMK Utama Bakti Palembang	

NO.	TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1	22/6 - 2007	Bab I	[Signature]	Ace	
2	30/6 - 2007	II	[Signature]	Ace	
3		III	[Signature]		- tempat penelitian sample
4			[Signature]		campuran 2 di Bab V
5	4/7 - 2007	IV	[Signature]	Ace	
6	17/7 - 2007	IV ✓	[Signature]		- Urang struktur organisasi dan 33. - Tabel IV.1 → keabsahan survei tak usah ditabelkan - Tabel tak boleh terpotong. - tabel IV.3. Hg survei di lampirkan saja
7			[Signature]		
8			[Signature]		
9		✓	[Signature]		pekerja panjang, ringkas 1
10	13-7 - 2007	IV - ✓	[Signature]	Ace	
11			[Signature]		Menkelen lengkap
12	18-7 - 2007	✓	[Signature]		keimpulan 2 sesuai masalah.
13	19-7 - 2007	I - ✓	[Signature]		Satukan judul - masalah - kerangka
14	20-7 - 2007	Survei Mkt	[Signature]		Ace (jika)
15					
16					

CATATAN

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan Skripsi. 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Di keluaran di : Palembang
pada tanggal 24/6/07



Hendro, SE. M. Si

Lampiran

DAFTAR PERTANYAAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS
PENDIDIKAN DAN PELAYANAN PADA SMK UTAMA BAKTI
PALEMBANG

I. Identitas Responden

- 1. Nomor Responden :
- 2. Nama :
- 3. Kelas :
- 4. Jenis :
- 5. Usia :

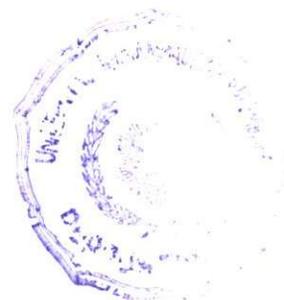
II. Petunjuk pengisian

- 1. Isilah dengan alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat saudara/i dengan memberi tanda silang pada jawaban yang saudara/i pilih
- 2. tidak ada yang benar atau salah dalam penelitian ini, tetapi yang dibutuhkan adalah jawaban yang objektif sesuai dengan pendapat saudara/i.
- 3. penelitian ini sipatnya hanya untuk kegiatan ilmiah dan tidak untuk dipublikasikan.

Peneliti

Nama : Trisnawati

NIM : 21 2003 073



DAFTAR PERTANYAAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS
PENDIDIKAN DAN PELAYANAN YANG DIRASAKAN PADA SMK UTAMA
BAKTI PALEMBANG

Berikut penilaian siswa terhadap kinerja nyata kepuasan siswa SMK Utama Bakti Palembang.

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 CS : Cukup Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak setuju.

No	Penilaian siswa terhadap kinerja nyata	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
A. Kualiatas Pendidikan						
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik					
2	Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang baik					
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya.					
4	Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti sesuai dengan yang di tetapkan Diknas					
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas					
6	Perpustakaan dan Laboratorium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai Buku pelajaran dan peralatan yang lengkap					
B. Pelayanan						
1	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih.					
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa.					
3	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman					
4	Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap.					
5	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah					
6	SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa					

DAFTAR PERTANYAAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS
PENDIDIKAN DAN PELAYANAN YANG DIHARAPKAN PADA SMK UTAMA
BAKTI PALEMBANG

Berikut penilaian siswa terhadap kinerja harapan kepuasan siswa SMK Utama Bakti Palembang.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak setuju.

No	Penilaian siswa terhadap kinerja nyata	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
A. Kualiatas Pendidikan						
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik					
2	Kualitas pengajar di SMK Utama Bakti Palembang baik					
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya.					
4	Kurikulum yang diberikan SMK Utama Bakti sesuai dengan yang di tetapkan Diknas					
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas					
6	Perpustakaan dan Laboratorium SMK Utama Bakti Palembang mempunyai Buku pelajaran dan peralatan yang lengkap					
B. Pelayanan						
1	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih.					
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa.					
3	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman					
4	Fasilitas yang ada di SMK Utama Bakti Palembang sangat lengkap.					
5	SMK Utama Bakti Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah					
6	SMK Utama Bakti Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa					

Lampiran

Data Jumlah Tenaga Pengajar SMK Utama Bakti Palembang

No	Nama	Mata Diklat	Masa Jabatan	Tingkat Pendidikan	Golongan
1	Dra. Hj Megawati, MM	BP/BK	4 Tahun	S2	GTY
2	Drs. M Khozen	Pen Agama	13 Tahun	S1	GTT
3	Desi Susanti, S.Pdi	Pen Agama	3 Tahun	S1	GTT
4	Ervina Hasdayati, S.Pd	PKN	4 Tahun	S1	GTT
5	Ida Bagus Udayana, S.Pd	IPS	12 Tahun	S1	GTT
6	Helni aznora	IPS	3 Tahun	S1	GTT
7	Markoni, SH	IPS	5 Tahun	S1	GTT
8	Selamat, S.Pd	B. Indonesia	7 Tahun	S1	GTT
9	Dasmara, S.Pd	B. Indonesia	15 Tahun	S1	GTT
10	Emilia Sari, S.Pd	B. Indonesia	2 Tahun	S1	GTT
11	Anita Lusiana, S.Pd	B. Indonesia	1 Tahun	S1	GTT
12	Yuliana, S.Pd	B. Indonesia	3 Tahun	S1	GTT
13	Jamaah Teguh	Pen Jasmani	13 Tahun	S1	GTT
14	Drs. Sugito	Pen Jasmani	16 Tahun	S1	GTT
15	Agus Marwan, S.Pd	IPS	5 Tahun	S1	GTT
16	Kartika, S.Pd	IPS	1 Tahun	S1	GTT
17	Yandi, S.Pd	IPS	6 Tahun	S1	GTT
18	Iran Sairan	Matematika	3 Tahun	S1	GTT
19	Indawan, S.Pd	Matematika	2 Tahun	S1	GTT
20	Eka Febrianti, S.Pd	Matematika	1 Tahun	S1	GTT
21	Faradilla L.Y, S.Pd	Matematika	7 Tahun	S1	GB
22	Yuliana, S.Pd	Matematika	5 Tahun	S1	GTT
23	Febrina Saragi, Amd	Matematika	6 Tahun	D3	GTT
24	Novi Zalidayana, S.Pd	B. Inggris	2 Tahun	S1	GTT
25	Murtini, SIP	B. Inggris	8 Tahun	S1	GTT
26	Atin Yuliasanti, S.Pd	B. Inggris	5 Tahun	S1	GTT
27	Anwar P, S.Pd	B. Inggris	3 Tahun	S1	GTT
28	Evi Triana, S.Pd	B. Inggris	1 Tahun	S1	GTT
29	Kartini	B. Inggris	1 Tahun	S1	GTT
30	Harsono, S.Pd	Fisika	17 tahun	S1	DPK
31	Al Fadiah, S.Pd	Fisika	2 Tahun	S1	GTT

32	Redho Heppy, Amd	Kimia	15 Tahun	D3	GTT
33	Erni Febrianti, ST	Kimia	5 Tahun	S1	GTT
34	Marni, S.Pd	Kimia	4 Tahun	S1	GTT
35	Tri Sakti M, S.Pd	Kewirausahaan	4 Tahun	S1	GTT
36	Oktarian, Amd	Kewirausahaan	3 Tahun	D3	GTT
37	Drs. Tri Sektiyanto	Kewirausahaan	2 Tahun	S1	GTT
38	Yuli Hartati	Kewirausahaan	2 Tahun	D3	GTT
39	Deasy Aryanty, S.Kom	KKPI	2 Tahun	S1	GTT
40	Syukri Amin, ST	PDTM	17 Tahun	S1	DPK
41	Anil Paisol, Amk	PPGT	16 Tahun	S1	GTT
42	Ir. Anang Basri, S.Pd	PPGT	17 Tahun	S1	GTT
43	Ramidjo, S.Pd	PSH, PSSH,PPSK	17 Tahun	S1	DPK
44	Indraguan, Amk	Mulok	17 Tahun	D3	DPK
45	Sudarman, S.Pd	PRPRSK	5 Tahun	S1	GTT
46	Syamsul Kopli, S.Pd	PSK, PSS	5 Tahun	S1	GTT
47	Budi Alam, S.Pd	PSSPK,MPP	4 Tahun	S1	GB
48	H. Kurniawan Ikob, S.Pd	PPPBLIBD	17 Tahun	S1	DPK
49	Syahmin Ma'at, Amk	PPM	6 Tahun	S1	GTT
50	Cik Agus, S.Pd	PCPT	3 Tahun	S1	GTT
51	Suyono, S.Pd	PPK	4 Tahun	S1	GTT
52	Drs. Supriyadi	MPJBL, MSDJ	1 Tahun	S1	GTT
53	Herry Suprianto, DIF	MPPPC	3 Tahun	D3	GTT
54	Martiyah, S.Pd	MNS, MMS	17 Tahun	S1	DPK
55	Ir. R. Nungcik	MPPPLRT, ILI	8 Tahun	S1	GTT
56	Muslimin Kadir	PKML, PRPD	7 Tahun	S1	GTT
57	Drs. Sya'ari	IRT, IGB	7 Tahun	S1	GTT
58	Zalina, Amd	PDTLE, PSLTA	6 Tahun	S1	GTT
59	Yuswanti, S.Pd	BP/BK	9 Tahun	S1	GB

Sumber : SMK Utama Bakti Palembang 2006/2007



Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Palembang

SERTIFIKAT

Nomor : 167/U-10/FE-UMP/VII/2007

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Diberikan Kepada :

Nama : TRUXIAWATI.....

NIM : 21 2003 073.....

Jurusan : Manajemen

Yang dinyatakan LULUS mengikuti ujian kemampuan membaca Al_Qur'an
di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang, 23 Mei 2007 M.
06 Jumadil



Dekan
Pembantu Dekan IV,

M. Basyaruddin, S.E., Ak., M.Si