

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA GURU  
TERHADAP KEPUASAN SISWA SMK NEGERI 1 CILIMUS**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan Islam (M.Pd.I)

Program Studi: Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

**NURFATIMAH KURNIA KUSUMA**  
**NIM : 14136110022**

**PROGRAM PASCASARJANA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(IAIN) SYEKH NURJATI CIREBON**

**2016**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA GURU  
TERHADAP KEPUASAN SISWA SMK NEGERI 1 CILIMUS**

**TESIS**

Program Studi: Manajemen Pendidikan Islam

Oleh :

**NURFATIMAH KURNIA KUSUMA**  
**NIM : 14136110022**

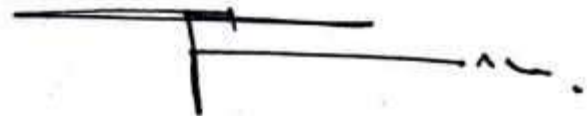
Telah disetujui pada tanggal Juli 2016

Pembimbing I,



**Prof. Dr. H. Syaeb Kurdie, M.Pd**  
NIP. 19521010 198003 1 006

Pembimbing II,



**Dr. H. Ahmad Asmuni, M.A**  
NIP. 19581109 198603 1 006

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURFATIMAH KURNIA KUSUMA

NIM : 14136110022

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Pada Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati  
Cirebon

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah **ASLI** hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat sejujur-jujurnya dan dengan penuh kesungguhan hati, disertai kesiapan untuk menanggung segala resiko yang mungkin diberikan, sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Juli 2016

Penulis



NURFATIMAH KURNIA KUSUMA

NIM : 14136110022





**Prof. Dr. H. Syueb Kurdie, M.Pd**

Program Pascasarjana

Institut Agama Islam Negeri ( IAIN ) Syekh Nurjati Cirebon

=====

## NOTA DINAS

Lampiran : 5 (lima) Lembar  
Perihal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth,  
Direktur Program Pascasarjana  
Institut Agama Islam Negeri ( IAIN ) Syekh Nurjati Cirebon  
Di  
CIREBON

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis Saudari Nurfatimah Kurnia Kusuma yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Cilimus” telah dapat diujikan. Bersama ini, kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian Saudara, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Cirebon, Juli 2016

Pembimbing I,



**Prof. Dr. H. Syueb Kurdie, M.Pd**  
NIP. 19521010 198003 1 006

**Dr. H. Ahmad Asmuni, M.A**

Program Pascasarjana

Institut Agama Islam Negeri ( IAIN ) Syekh Nurjati Cirebon

=====

**NOTA DINAS**

Lampiran : 5 (lima) Lembar  
Perihal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth,  
Direktur Program Pascasarjana  
Institut Agama Islam Negeri ( IAIN ) Syekh Nurjati Cirebon  
Di  
CIREBON

Assalamualaikum. Wr. Wb.


Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis Saudari Nurfatimah Kurnia Kusuma yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Cilimus” telah dapat diujikan. Bersama ini, kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian Saudara, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Cirebon, Juli 2016

Pembimbing II,



**Dr. H. Ahmad Asmuni, M.A**  
NIP. 19581109 198603 1 006

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA GURU  
TERHADAP KEPUASAN SISWA SMK NEGERI 1 CILIMUS**

Disusun oleh:

**NURFATIMAH KURNIA KUSUMA**  
NIM. 14136110022

Telah diujikan pada tanggal 24 Agustus 2016  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Pendidikan Islam (M.Pd.I)

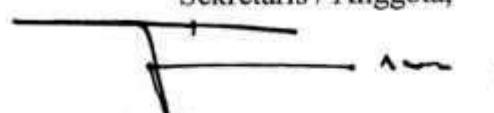
Cirebon, 24 Agustus 2016

**Dewan Penguji**

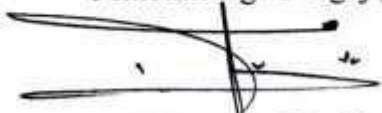
Ketua / Anggota,

  
**Prof. Dr. H. Jamali Sahrodi, M.Ag**  
NIP. 19680408 199403 1 003

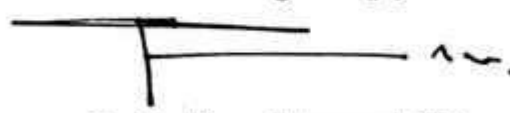
Sekretaris / Anggota,

  
**Dr. H. Ahmad Asmuni, M.A**  
NIP. 1958110919 198603 1 006


Pembimbing / Penguji,

  
**Prof. Dr. H. Syaeb Kurdie, M.Pd**  
NIP. 19521010 198003 1 006

Pembimbing / Penguji,

  
**Dr. H. Ahmad Asmuni, M.A**  
NIP. 19581109 198603 1 006

Penguji Utama,

  
**Dr. H. Sumanta, M.Ag**  
NIP. 19660516 199303 1 004



**Jamali Sahrodi, M.Ag**  
NIP. 19680408 199403 1 003







## ABSTRAK

Nurfatimah Kurnia Kusuma: *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Guru terhadap Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Cilimus*. Tesis. 2016.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya layanan sekolah yang merupakan bagian dalam upaya mencapai tujuan pendidikan. Dalam bidang pendidikan yang menjadi pelanggan layanan jasa adalah para siswa, orang tua, dan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan pendidikan yang bermutu adalah pemberian layanan jasa pendidikan di sekolah yang dapat memberikan kepuasan kepada para siswa di sekolah dan masyarakat atau orang tua siswa.

Didukung dengan kinerja guru yang baik akan berdampak pada peningkatan kualitas sekolah serta terbentuknya kepuasan dari siswa maupun orang tua siswa sebagai pelanggan pendidikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 1 Cilimus.

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode penelitian korelasional. Metode ini digunakan untuk menjelaskan hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Pengumpulan data dengan angket/kuesioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *random sampling*.

Hasil penelitian ini adalah : (1) Ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan siswa SMKN 1 Cilimus dengan koefisien determinasi sebesar 21,8%; (2) Ada pengaruh yang signifikan kinerja guru terhadap kepuasan siswa SMKN 1 Cilimus dengan koefisien determinasi sebesar 30,4%; dan (3) Ada pengaruh secara simultan (bersama) yang signifikan kualitas layanan dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa SMKN 1 Cilimus dengan koefisien determinasi sebesar 38,3%, sisanya sampai 100% kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kinerja Guru, Kepuasan Siswa.

## ABSTRACT

Nurfatimah Kurnia Kusuma: *The Effect of Service Quality and Teacher's Performance to Student's Satisfaction of SMK Negeri 1 Cilimus*. Thesis. 2016.

This research is motivated by the importance of school services that are part of achieving educational goals. In the field of education which the customer services are the students, parents, and community. Therefore, the quality of education services is the delivery of education services in school that can give satisfaction to the students in the school and the community or parents.

Backed by a good teacher's performance will have an impact on improving the quality of schools and the formation of satisfaction of students and parents as educational customers.

This research aims to determine the effect of service quality and performance of teachers to student's satisfaction of SMK Negeri 1 Cilimus.

The research was conducted with a quantitative approach and uses a correlation of research methods. This method is used to describe the relationships between the variables with other variables. Collecting data by questionnaires / questionnaire. The sampling in this study conducted by random sampling technique.

The results of this research are: (1) There is significant influence of service quality to satisfaction of students of SMKN 1 Cilimus with a coefficient of determination of 21.8%; (2) There is significant influence of teacher's performance to student's satisfaction of SMKN 1 Cilimus with a coefficient of determination of 30.4%; and (3) There is an effect simultaneously (together) a significant quality of service and performance of teachers to student's satisfaction of SMKN 1 Cilimus with a coefficient of determination of 38.3%, the rest is up to 100% student satisfaction is influenced by other factors outside the research.

**Keywords:** Quality of Service, Teacher's Performance, Student's Satisfaction.

## الملخص

نور فاطمة كر نيا كو سما: تأثير جودة الخدمة و أداء المعلم ضد رضا الطالب 1 SMKN Cilimus. أطروحة. 2016

والدافع وراء هذا البحث من نبل على أهمية الخدمات المدرسية التي هي جزء من تحقيق الأهداف التعليمية. في مجال التعليم الذي خدمات العملاء هي الطلاب وأولياء الأمور، والمجتمع. لذلك، وخدمات التعليم الممتاز هو تقديم خدمات التعليم في المدارس التي يمكن أن نعطي الانبعاث للطلاب في المدرسة والمجتمع المحلي أو أولياء الأمور.

يدعم من أداء المعلم جيدة وسوف يكون لها تأثير على تحسين نوعية المدارس ونشكبل رضا الطلاب وأولياء الأمور والعملاء التعليمي.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمة وأداء المعلمين لرضا الطلاب Cilimus SMKN 1.

وأجريت الدراسة مع النهج الكمي وبسندخدم أساليب البحث الانبساطي. ونستخدم هذه الطريقة لوصف العلاقات بين المتغيرات مع المتغيرات الأخرى. جمع البيانات عن طريق أخذ العينات الاستنباطية / الاستنباط في هذه الدراسة التي أجرتها تقنية أخذ العينات العشوائية.

نتائج هذه الدراسة هي: (1) هناك كبيرة جودة الخدمة النفوذ لرضا الطلاب من Cilimus SMKN 1 مع معامل التحديد من 21.8%، (2) هناك واضح على الأداء تأثير المعلم لرضا الطلاب SMKN 1 Cilimus مع معامل التحديد من 30.4%، و (3) هناك تأثير في وقت واحد (معا) نوعية كبيرة من الخدمة وأداء المعلمين لرضا الطلاب SMKN 1 Cilimus مع معامل التحديد من 38.3%، والباقي هو ما يصل إلى 100% رضا الطلاب بتأثر بعوامل أخرى خارج البحث.

كلمات البحث: جودة الخدمة، الأداء المعلم، ورضا الطلاب.



## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Konsonan

ء	A	ز	Z	ق	Q
ب	B	س	S	ك	K
ت	T	ش	Sy	ل	L
ث	Ts	ص	Sh	م	M
ج	J	ض	Dh	ن	N
ح	H	ط	Th	و	W
خ	Kh	ظ	Zh	هـ	H
د	D	ع	'A	ي	Y
ذ	Dz	غ	Gh	ة	T
ر	R	ف	F		

### B. Vokal pendek

----- = a

----- = i

----- = u

### C. Vokal panjang

----- = â     contoh قال

----- = î     contoh قيل

----- = û     contoh يقول

### D. Diftong

او = au

اي = ai

### E. Pembauran

ال = al-

الش = al-Sy

وال = wa al-

### F. Contoh

عبادة : 'Ibâdat

معاملة : Mu'âmalat

المدرسة : Al-madrasat

وجود : Wujûd

ماهر : Mâhir

IAIN  
SYEKH NURJATI  
CIREBON



## KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Siswa SMK Negeri 1 Cilimus*”. Tesis ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam pada Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

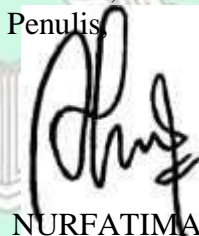
Dalam penyusunan tesis ini tidak mungkin selesai tanpa mendapat bantuan, dorongan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, baik moril maupun material, khususnya dari pembimbing maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya, terutama kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Sumanta, M. Ag sebagai Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Prof. Dr. H. Jamali Sahrodi, M. Ag, Direktur Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Prof. Dr. H. Syuaeb Kurdie, M. Pd selaku Pembimbing I
4. Dr. H. Ahmad Asmuni, MA selaku Pembimbing II
5. Segenap Guru Besar dan Dosen pada Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon, hingga selesainya penyusunan Tesis ini.
6. Staf Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon
7. Kepala SMK Negeri 1 Cilimus yang telah mendukung penelitian tesis di SMK Negeri 1 Cilimus.
8. Rekan-rekan Guru dan Staf SMK Negeri 1 Cilimus
9. Orang tua tercinta H. Wawan Ridwan dan Hj. Khoiridah, adik yang sholeh Mohammad Nur Iskandar, suami tersayang Dede Salim Nahdi dan putri yang sholehah Adzkia Muzayyana Nuril Jinan yang senantiasa memberikan perhatian, dukungan dan semangat kepada penulis.

10. Rekan-rekan mahasiswa di lingkungan Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon, dan semua pihak yang telah membantu secara langsung ataupun tidak langsung.

Semoga semua amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat ridho dan balasan yang setimpal dari Allah SWT, dan semoga tulisan ini bermanfaat bagi penulis khususnya, Amin.

Cirebon, Juli 2016  
Penulis



NURFATIMAH KURNIA K



## DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
المخلص .....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Kegunaan Penelitian .....	13
E. Kerangka Pemikiran .....	14
F. Hipotesis .....	21
G. Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II KUALITAS PELAYANAN, KINERJA GURU DAN KEPUASAN SISWA</b> .....	<b>22</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	22
1. Pengertian Kualitas .....	22
2. Pengertian Pelayanan .....	26
3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	32



4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	37
5. Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan .....	45
6. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	46
7. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan .....	49
8. Model Kualitas Pelayanan .....	52
B. Kinerja Guru .....	54
1. Pengertian Kinerja .....	54
2. Dimensi Kinerja .....	58
3. Guru .....	59
4. Kinerja Guru .....	64
5. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	70
6. Penilaian Kinerja Guru .....	71
7. Manfaat Penilaian Kinerja Guru .....	72
C. Kepuasan Siswa .....	74
1. Pengertian Kepuasan .....	74
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	76
3. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	77
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..	78
5. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	80
6. Kepuasan Siswa .....	81
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>91</b>
A. Lokasi,Populasi dan Sampel Penelitian.....	91
1. Lokasi Penelitian .....	91
2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	91
B. Prosedur Penelitian .....	94
C. <i>Design</i> Penelitian .....	95
D. Definisi Operasional .....	97
1. Kualitas Layanan .....	97
2. Kinerja Guru .....	98
3. Kepuasan Siswa .....	98
E. Metode Pengumpulan Data .....	99



F. Teknik Pengumpulan Data .....	105
G. Pengujian Instrumen .....	105
1. Validitas Instrumen .....	105
2. Reliabilitas Instrumen .....	111
H. Analisis Data .....	112
1. Uji Persyaratan Analisis .....	113
2. Uji Hipotesis .....	116
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>120</b>
A. Analisis Deskriptif .....	120
1. Kualitas Layanan .....	121
2. Kinerja Guru .....	123
3. Kepuasan Siswa .....	126
B. Analisis Data Kuantitatif .....	129
1. Uji Prasyarat Analisis .....	129
2. Analisis Regresi .....	133
C. Pembahasan .....	147
1. Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa.....	147
2. Kinerja Guru Berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa .....	148
3. Kualitas Layanan dan Kinerja Guru Secara Simultan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Siswa .....	150
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI ILMIAH .....</b>	<b>152</b>
A. Kesimpulan .....	152
B. Rekomendasi Ilmiah .....	153
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>154</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Populasi Penelitian .....	93
Tabel 3.2 Kisi-kisi Angket Variabel Kualitas Layanan .....	100
Tabel 3.3 Kisi-kisi Angket Variabel Kinerja Guru .....	102
Tabel 3.4 Kisi-kisi Angket Variabel Kepuasan Siswa .....	103
Tabel 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	105
Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	106
Tabel 3.7 Hasil Perhitungan dan Interpretasi Validitas Pertanyaan Angket Kualitas Layanan .....	107
Tabel 3.8 Hasil Perhitungan dan Interpretasi Validitas Pertanyaan Angket Kinerja Guru .....	109
Tabel 3.9 Hasil Perhitungan dan Interpretasi Validitas Pertanyaan Angket Kepuasan Siswa .....	110
Tabel 3.10 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas .....	111
Tabel 3.11 Hasil Perhitungan dan Interpretasi Klasifikasi Reliabilitas Angket .....	112
Tabel 3.12 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	117
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Variabel kepuasan Siswa Kualitas Layanan dan Kinerja Guru .....	120
Tabel 4.2 Rekapitulasi Rata-rata Persentase Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan di SMKN 1 Cilimus .....	121
Tabel 4.3 Persentase Jawaban Responden tentang Kualitas Layanan .....	122
Tabel 4.4 Rekapitulasi Rata-rata Persentase Jawaban Responden mengenai Kinerja Guru di SMKN 1 Cilimus .....	124
Tabel 4.5 Persentase Jawaban Responden tentang Kinerja Guru .....	125
Tabel 4.6 Rekapitulasi Rata-rata Persentase Jawaban Responden mengenai Kepuasan Siswa di SMKN 1 Cilimus .....	127
Tabel 4.7 Persentase Jawaban Responden tentang Kepuasan siswa .....	128
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Data .....	130
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas .....	132
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	133
Tabel 4.11 Uji Keeratan Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Siswa	134
Tabel 4.12 Output SPSS Tabel Anova .....	135
Tabel 4.13 Output SPSS Tabel Coefficients .....	136
Tabel 4.14 Uji Keeratan Hubungan Kinerja Guru dan Kepuasan Siswa .....	138
Tabel 4.15 Output SPSS Tabel Anova .....	139
Tabel 4.16 Output SPSS Tabel Coefficients .....	140
Tabel 4.17 Uji Keeratan Hubungan Kualitas Layanan dan Kinerja Guru terhadap Kepuasan Siswa .....	143
Tabel 4.18 Output SPSS Tabel Anova .....	144
Tabel 4.19 Output SPSS Tabel <i>Coefficients</i> .....	145

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Paradigma Penelitian .....	20
Gambar 2.1 Model Total Quality Service .....	34
Gambar 3.1 Model Korelasi Variabel Kualitas Layanan dan Kinerja Guru dengan Kepuasan Siswa .....	96





## RIWAYAT HIDUP PENULIS



N a m a : Nurfatimah Kurnia Kusuma  
Tempat, Tanggal Lahir : Kuningan, 16 Agustus 1990  
Alamat : Dusun II Rt. 017 Rw. 002 Desa Timbang Kec.  
Cigandamekar Kab. Kuningan Jawa Barat

### Pendidikan:

1. MI PUI Ciwedus Timbang Tahun 1995
2. Pondok Pesantren Modern Al-Ikhlash Putri Tahun 2001
3. Pondok Pesantren Daarurrahman Jakarta Selatan Tahun 2004
4. STAIN Cirebon Tahun 2008

### Pengalaman Kerja:

1. Guru Pondok Pesantren Tafrijul Ahkam Cikiray Lebak Banten Tahun 2007
2. Guru SMA PUI Ciwedus Timbang Kuningan Tahun 2011-Sekarang