

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMK KEPERAWATAN
MUHAMADIYAH LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2018

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMK KEPERAWATAN MUHAMADIYAH LUMAJANG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan peserta didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang. Sampel yang diambil sebanyak 60 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0,952 + 0,174 X_1 + 0,010 X_2 + 0,0206 X_3 + 0,430 X_4 + 0,150 X_5$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,430, lalu *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,147, kemudian diikuti dengan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,206, dan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,430 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,150. SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh peserta didik serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-kata kunci: kualitas layanan, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), kepuasan mahasiswa.

**EFFECT OF EDUCATIONAL QUALITY DIMENSIONS
ON THE SATISFACTION OF STUDENTS IN GOVERNMENT NURSING
ACADEMIC IN LUMAJANG DISTRICT**

ABSTRACT

This study aims to determine whether the dimensions in the quality of service that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect student satisfaction at the Lumajang District Government Nurse Academy and analyze the most dominant factors in influencing student satisfaction at Nurse Academy of Lumajang Regency Government. The population in this research is the student of Lumajang Local Government Nurse Academy. Samples taken as many as 60 respondents using Non-Probability Sampling technique with Accidental sampling approach, the technique of determining the sample by chance, ie who happens to meet with the researcher can be sampled if deemed suitable. Based on the results of the research, the regression equation is obtained as follows: $Y = 0.952 + 0.174 X_1 + 0.010 X_2 + 0,0206 X_3 + 0,430 X_4 + 0,150 X_5$. Based on the analysis of statistical data, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. In the classical assumption test, multicollinearity free regression model, no heteroscedasticity, and normal distribution. The individual sequence of each of the most influential variables was assurance variable with regression coefficient of 0.430, then tangible with regression coefficient of 0.147, followed by responsiveness with regression coefficient of 0.206, and reliability with regression coefficient of 0.430 while the most influential variable Low is empathy with regression coefficient of 0.150. Academic Nurses District Lumajang need to maintain elements that have been assessed both by customers and need to improve things that are still lacking.

Keywords: *service quality, tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, empathy (concern), student satisfaction*