

**PENGARUH FASILITAS BELAJAR DAN KUALITAS
PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA
SEKOLAH PAKET KESETARAAN
PKBM CITRA BANGSA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program
Strata Satu Program Studi Manajemen



Oleh:

WAHYU BASKORO

NIM : 2015511183

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1
JAKARTA**

2019



ABSTRAK

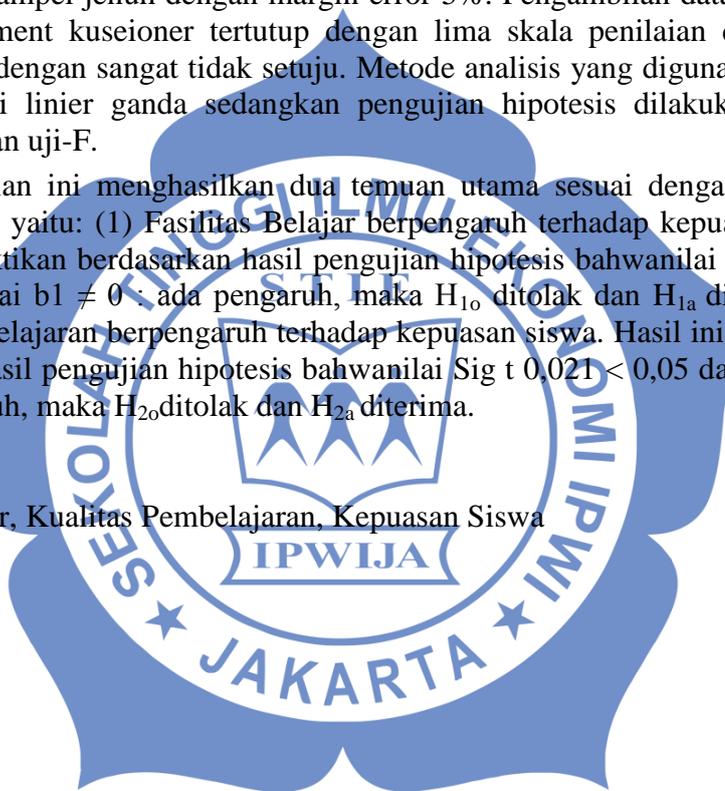
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa (2) Pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian yang dilakukan pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa dengan mengambil 60 siswa/i sebagai sampel penelitian yang menggunakan sampel jenuh dengan margin error 5%. Pengambilan data dilakukan dengan instrument kuesioner tertutup dengan lima skala penilaian dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier ganda sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat uji-t dan uji-F.

Penelitian ini menghasilkan dua temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu: (1) Fasilitas Belajar berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hasil ini dibuktikan berdasarkan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai $\text{Sig } t < 0,05$ dan nilai $b_1 \neq 0$: ada pengaruh, maka H_{1o} ditolak dan H_{1a} diterima; (2) Kualitas Pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hasil ini dibuktikan berdasarkan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai $\text{Sig } t < 0,021 < 0,05$ dan nilai $b_2 \neq 0$: ada pengaruh, maka H_{2o} ditolak dan H_{2a} diterima.

Kata kunci:

Fasilitas belajar, Kualitas Pembelajaran, Kepuasan Siswa





ABSTRACT

This study aims to find out: (1) The Effect of Learning Facilities on Student Satisfaction at PKBM Citra Bangsa Equivalent Package Schools (2) The Effect of Learning Quality on Student Satisfaction at Citra PKBM Equivalent Package Schools.

This research is a research using a quantitative approach. Research conducted at the Citra Bangsa PKBM Equality Package School by taking 60 students as a research sample using saturated samples with a 5% error margin. Data was collected using a closed questionnaire instrument with five rating scales ranging from strongly agree to strongly disagree. The analytical method used is multiple linear regression analysis while hypothesis testing is done by looking at the t-test and the F-test.

This research resulted in two main findings in accordance with the proposed hypothesis, namely: (1) Learning facilities affect student satisfaction. This result is proven based on the results of hypothesis testing that the Sig t value is $0,000 < 0.05$ and the value of $b_1 \neq 0$: there is an influence, then H_{10} is rejected and H_{1a} is accepted; (2) Learning Quality affect student satisfaction. This result is proven based on the results of hypothesis testing that the Sig t value is $0.021 < 0.05$ and the value of $b_2 \neq 0$: there is an influence, then H_{20} is rejected and H_{2a} is accepted.

Keywords:

Learning Facilities, Learning Quality, Student Satisfaction



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Skripsi ini dapat tersusun dalam melengkap tugas akhir menyelesaikan Program Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta dengan judul “PENGARUH FASILITAS BELAJAR DAN KUALITAS PEMBELAJARAN PADASEKOLAH PAKET KESETARAAN PKBM CITRA BANGSA”

Dan dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada semua yang terlibat dalam mendorong dan membantu penulis dalam pelaksanaan penyusunan skripsi, khususnya kepada yang terhormat:

1. Sunarso, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan dukungan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dr. Susanti Widhiastuti, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen S1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.
3. Dr. Suyanto, SE, MM, M.Ak. CA, Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.
4. Pimpinan dan staff PKBM Citra Bangsa yang telah meluangkan waktu membantu kelancaran penelitian.
5. Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

6. Orang tua dan seluruh keluarga saya yang telah mendukung serta seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta kelas D3/4 yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi tentang penyusunan skripsi ini.

Untuk semua bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak.

Jakarta, 07 Agustus 2019



Wahyu Baskoro



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2. Fasilitas Belajar	12
2.1.3. Kualitas Pembelajaran	15
2.1.4. Kepuasan Siswa / Pelanggan.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran	26
2.4. Hipotesis Penelitian	28
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

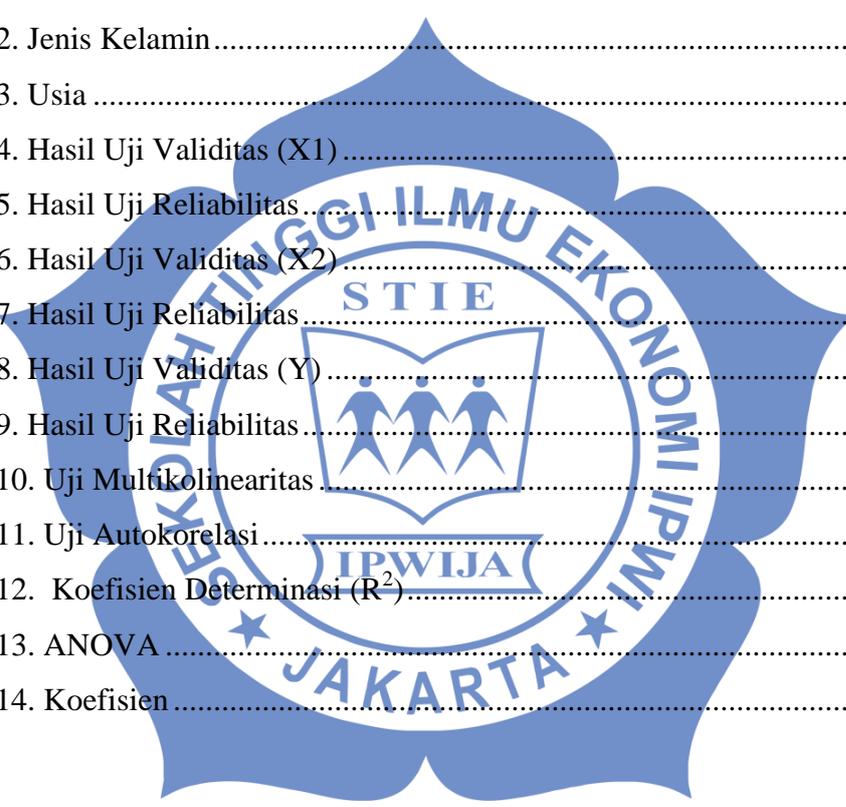
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

3.2. Desain Penelitian	29
3.3. Operasionalisasi Variabel	31
3.4. Populasi, Sampel dan Metode Sampling	32
3.4.1. Populasi	32
3.4.2. Sampel	32
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6. Instrumentasi Variabel	33
3.7. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	34
3.7.1. Metode Analisis	34
3.7.2. Pengujian Hipotesis	37
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	40
4.1.1. Gambaran Umum	40
4.1.2. Karakteristik Responden.....	45
4.1.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.1.4. Analisis Data	51
4.1.5. Pengujian Hipotesis.....	58
4.2. Pembahasan	60
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Fasilitas Pendukung Sekolah Tahun 2017.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Rencana Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 4.1. Kelas.....	45
Tabel 4.2. Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3. Usia	47
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas (X1)	49
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas (X2).....	50
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas (Y).....	51
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.10. Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.11. Uji Autokorelasi.....	54
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi (R^2).....	55
Tabel 4.13. ANOVA.....	56
Tabel 4.14. Koefisien.....	57



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1. Struktur Sekolah	44
Gambar 4.2. Kelas	45
Gambar 4.3. Jenis Kelamin	46
Gambar 4.4. Usia	47
Gambar 4.5. Uji Normalitas	52
Gambar 4.6. Uji Heteroskedstisitas	55
Gambar 4.7. Rangkuman Hasil Nilai	60



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2. Data Tabulasi Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3. Karakteristik Respondem	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 4. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 5. Hasil Uji Asumsi	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 6. Nilai Tabel.....	Error! Bookmark not defined.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia sekarang ini masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan pendidikan terutama untuk masyarakat ekonomi menengah kebawah. Mahalnya biaya pendidikan menjadi faktor utama yang membuat mereka tidak mendapatkan kesempatan untuk memperoleh pendidikan yang layak sekalipun hanya sekolah dasar. Padahal pendidikan merupakan sektor penting yang berperan aktif dalam meningkatkan pembangunan bangsa. Kegagalan pendidikan berimplikasi pada gagalnya suatu bangsa dan keberhasilan pendidikan juga secara otomatis membawa keberhasilan suatu bangsa.

Berkaitan tentang sistem pendidikan maka pemerintah berusaha keras untuk meningkatkan kualitas pembelajaran yang ada di sekolah-sekolah khususnya dengan adanya Sekolah Paket Kesetaraan ini membuat masyarakat yang dulunya putus sekolah karena tidak adanya biaya, belum sempat sekolah dikarenakan faktor ekonomi yang membuat masyarakat lebih memilih bekerja dibandingkan dengan mengejar pendidikan dan umur yang sudah tidak muda lagi bisa kembali bersekolah dengan tanpa adanya batasan umur.

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan maupun institusi dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidup dalam persaingan usaha yang semakin ketat dan untuk mengembangkan usahanya. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan

konsumen serta memberikan kepuasan kepada konsumen secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan dan fasilitas kepada konsumen dengan sebaik-baiknya.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kotler dan Keller (2009:138).

Setiap lembaga pendidikan khususnya sekolah di tingkat SD, SMP dan SMA pastinya mempunyai keunggulannya masing-masing begitupun yang terjadi pada Lembaga Pendidikan Non Formal yang bernama Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa yang mana sekolah paket tersebut sama-sama di peruntukan bagi masyarakat yang faktor utamanya adalah kekurangan biaya untuk melanjutkan sekolah dan lebih tepatnya sekolah paket ini juga di peruntukan bagi masyarakat yang putus sekolah dan ingin melanjutkan pendidikan agar bisa menyesuaikan dalam pekerjaannya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di sekolah (siswa) adalah ada nya fasilitas belajar yang memadai, dilihat dari kondisi ruang kelas, fasilitas pendukung lainnya seperti meja, kursi, papan tulis, proyektor, lab komputer dan diiringi dengan ada kualitas pembelajaran yang di terima siswa di sekolah seperti ketika guru menyampaikan materi dan siswa juga memahami materi yang di sampaikan guru. Sehingga apabila kedua faktor tersebut sudah tercipta di suatu sekolah maka siswa pun bisa merasa puas khususnya siswa yang mendekati ujian tingkat kelulusan.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Kepuasan siswa dalam suatu lembaga pendidikan merupakan bagian yang sangat penting, khususnya yang terjadi pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa yang berlokasi di Cileungsi-Bogor. Namun, terdapat permasalahan yaitu berdasarkan studi sementara peneliti ditemukan bahwa kepuasan siswa setiap tahun tidak bisa di prediksi akan selalu meningkat.

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa siswa Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa terdapat suatu permasalahan yang dirasakan seperti mengenai fasilitas internet yang terkadang tidak bisa di gunakan, ruang kelas yang tidak cukup luas, pendingin ruangan yang terkadang tidak bisa digunakan dan juga penyampaian materi yang dirasa kurang bisa dipahami oleh siswa.

Tabel 1.1
Data Fasilitas Pendukung Sekolah Tahun 2017

Keterangan	Jumlah yang ada	Kondisi	Jumlah yang diperlukan
Siswa	100		-
Ruang Kelas	3	-	4
Perpustakaan	1	Baik	1
Lab. Komputer	1	Baik	1
Ruang Guru	1	Baik	1
Proyektor	2	-	4
Lapangan Olaharga	0	-	1

Sumber: Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa Th 2017

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui beberapa faktor yang berpengaruh dengan fasilitas belajar, kualitas pembelajaran pada kepuasan siswa dan diperoleh hasil yang beragam seperti penelitian yang dilakukan oleh Hermawan Ahmad Susilo (2015) disimpulkan bahwa variabel

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



fasilitas belajar mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo, sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Mukroni (2017) disimpulkan bahwa kualitas pembelajaran mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan siswa pada SMAN 2 Sentajo Raya. Dari jurnal tersebut dapat disimpulkan fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan siswa dan akan menentukan kualitas proses pembelajaran, karena proses belajar mengajar akan berlangsung secara efektif apabila ditunjang dengan fasilitas yang baik dan memadai.

Sehubungan dengan hal diatas, hasil penelitian dari berbagai macam sumber sehingga penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai hal tersebut khususnya yang terjadi pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa. Dengan keadaan seperti itulah yang melatar belakangi penulis dalam penyusunan proposal yang berjudul: **“PENGARUH FASILITAS BELAJAR DAN KUALITAS PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SEKOLAH PAKET KESETARAAN PKBM CITRA BANGSA.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka permasalahan umum penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh Fasilitas Belajar dan Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa permasalahan tersebut selanjutnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa?

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka tujuan umum peneitian ini adalah untuk menegtahui pengaruh Fasilitas Belajar dan Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.

Tujuan tersebut selanjutnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai kalangan.

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian di bidang Manajemen Pemasaran khususnya yang berkaitan dengan Fasilitas Belajar, Kualitas Pembelajaran dan Kepuasan Siswa.



2. Manfaat praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai input bagi pimpinandalam menentukan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan Fasilitas Belajar dan Kualitas Pembelajaran dalam rangka peningkatan Kepuasan Siswa.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran guna meningkatkan Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian dilakukan dalam rangka penyusunan tesis dimana sistematika penulisan laporan penelitian adalah sebagai berikut:

- Bab 1 Merupakan pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- Bab 2 Merupakan kajian pustaka yang membahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesa dimana landasan teori yang terkait dengan topik penelitian ini mencakup grand teori dan teori mengenai Fasilitas Belajar dan Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa.
- Bab 3 Merupakan bab yang membahas mengenai metodologi penelitian yang berisi antara lain tempat dan waktu penelitian, desain penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan datadan metode analisis data yang menggunakan



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

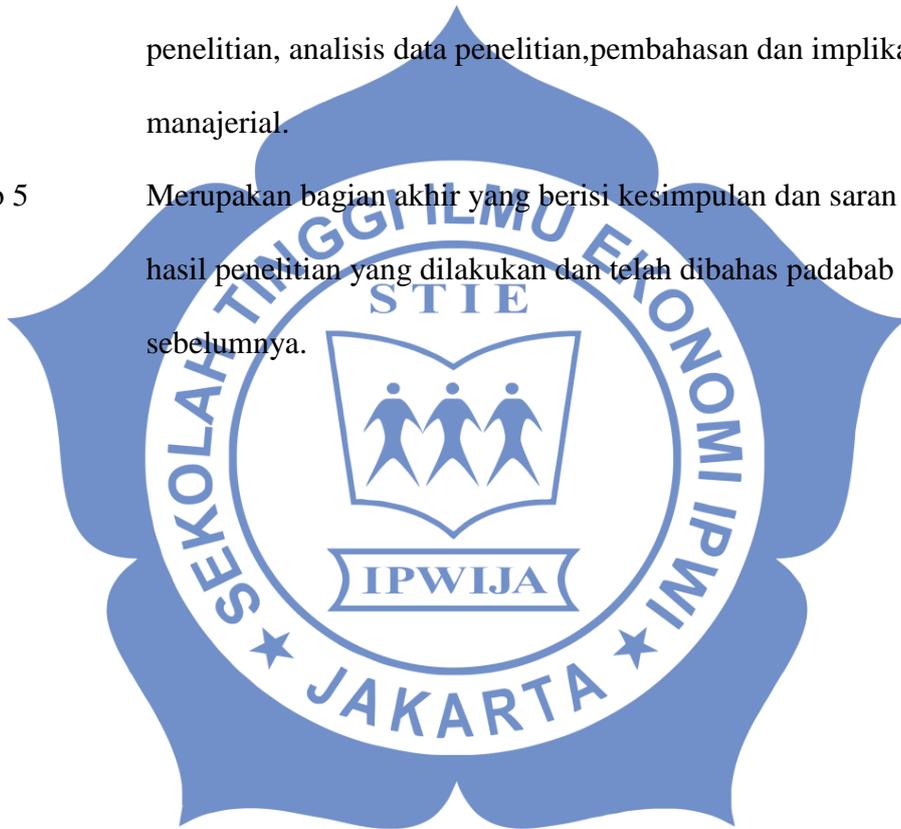
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

analisis Statistik dibantu dengan Program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

Bab 4 Merupakan bab yang membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan dimana didalamnya dijelaskan mengenai gambaran umum pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa, karakteristik responden, pengujian data, deskripsi variabel penelitian, analisis data penelitian, pembahasan dan implikasi manajerial.

Bab 5 Merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan dan telah dibahas pada bab sebelumnya.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler & Amstrong (2012), pemasaran merupakan sebuah proses managerial yang orang-orang didalamnya mendapatkan apa yang mereka inginkan dan butuhkan melalui penciptaan dengan pertukaran produk-produk yang ditawarkan dan nilai produknya kepada orang lain.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Basu & Hani (2012), mengenai pengertian pemasaran yang meliputi dari proses kegiatan perencanaan dalam pengelolaan barang dan jasa, penetapan bandrol harga dari barang dan jasa tersebut hingga proses promosi maupun pendistribusiannya yang keseluruhannya memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan maupun memperoleh keuntungan dari proses pemasaran tersebut.

Menurut Suparyanto & Rosad (2015:1), Manajemen Pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur, dan mengelola program-program yang mencakup pengkonsep, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Kotler dan Gary (2008:4), 7P dijelaskan sebagai berikut:

a. *Product* (Produk)

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan pelanggan. Produk dapat berupa sub kategori yang menjelaskan dua jenis seperti barang dan jasa yang ditujukan kepada target pasar.

b. *Price* (Harga)

Harga adalah sejumlah uang yang mempunyai nilai tukar untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga merupakan bauran pemasaran yang bersifat fleksibel dimana suatu harga akan stabil dalam jangka waktu tertentu, tetapi dalam seketika harga dapat meningkat atau menurun yang terdapat pada pendapatan dari hasil penjualan.

c. *Place* (tempat/distribusi)

Tempat merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk membuat produknya mudah diperoleh dan tersedia pada pelanggan sasaran. Distribusi memiliki peranan yang sangat penting dikarenakan tujuan dari distribusi adalah menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan pada waktu dan tempat yang tepat.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

d. *Promotion* (Promosi)

Promosi adalah semua kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mengkomunikasikan dan mempromosikan produknya kepada pasar sasaran.

e. *People* (Orang)

Orang yaitu proses seleksi, pelatihan, dan pemotivasian karyawan yang nantinya dapat digunakan sebagai pembedaan perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

f. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Bukti fisik yaitu bukti yang dimiliki oleh penyedia jasa yang ditujukan kepada konsumen sebagai usulan nilai tambah pelanggan. Bukti fisik merupakan wujud nyata yang ditawarkan kepada pelanggan ataupun calon pelanggan.

2.1.1.1. Proses Pemasaran

Menurut Kotler dan Armstrong (2009:6) proses dalam pemasaran yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan

- Kebutuhan (*needs*) adalah keadaan dari perasaan kekurangan. Kebutuhan manusia meliputi kebutuhan fisik akan makanan, pakaian, kehangatan dan keamanan.
- Keinginan (*wants*) adalah kebutuhan manusia yang terbentuk oleh budaya dan kepribadian seseorang. Keinginan terbentuk oleh masyarakat dan dipaparkan dalam bentuk objek yang bias memuaskan kebutuhan.



2. Penawaran pemasaran (produk, jasa, pengalaman)

Penawaran Pasar, Produk, Jasa, dan Pengalaman

Penawaran pasar (market offering) adalah suatu kombinasi produk, jasa, informasi, atau pengalaman yang ditawarkan ke pasar untuk memuaskan suatu kebutuhan atau keinginan. Penawaran pasar tidak terbatas pada produk fisik. Penawaran pasar juga meliputi penawaran jasa, aktivitas atau keuntungan untuk dijual yang pada intinya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan apapun, seperti perbankan, penerbangan, hotel, persiapan pajak, perbaikan rumah dan lain-lain.

3. Nilai dan kepuasan

Konsumen biasanya menghadapi sejumlah besar produk dan jasa yang mungkin dapat memuaskan kebutuhan tertentu. Pelanggan akan membentuk ekspektasi tentang nilai dan kepuasan yang akan diberikan berbagai penawaran pasar dan membeli berdasarkan ekspektasinya. Pelanggan yang tidak puas sering berganti ke pesaing dan menjelek-jelekkan produk yang mereka beli kepada orang lain.

4. Pertukaran dan Keinginan

Pertukaran (*exchange*) adalah tindakan untuk mendapatkan objek yang diinginkan dari seseorang dengan menawarkan sesuatu sebagai imbalannya.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2.1.2. Fasilitas Belajar

Menurut Muhroji (dalam Astuti 2016) Fasilitas belajar adalah semua yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik bergerak maupun tidak bergerak agar tercapai tujuan pendidikan dapat berjalan lancar, teratur, efektif dan efisien.

Pendidikan bisa dikatakan layak apabila pendidikan itu sendiri memiliki sarana yang meliputi peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar yang lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Pendidikan yang layak juga wajib memiliki fasilitas pendukung yang meliputi lahan ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang atau tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Dengan demikian, fasilitas yang baik diharapkan dapat menciptakan kondisi sekolah yang menyenangkan bagi guru maupun peserta didik untuk berada di sekolah dalam menjalankan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM).

Tjiptono (dalam Husen : 2016) Mengemukakan fasilitas adalah segala kebutuhan dan harapan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. Ada juga menurut Prof.Dr. Hj. Zakiah Daradjat, seorang pakar psikologi islam yang berpendapat fasilitas artinya segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



tujuan tertentu. Sumber belajar adalah segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan untuk memfasilitasi belajar seseorang. Alat belajar merupakan bahan atau alat apapun yang digunakan untuk membantu dan penyampaian dan penyajian materi pembelajaran.

Alat ini dapat berupa alat peraga baik itu alat elektronik maupun alat lainnya yang digunakan dalam proses belajar mengajar (Prantiya:2008). Bagian lain yang cukup penting dalam fasilitas belajar adalah prasarana pendukung berupa gedung, terkhusus ruang kelas yang digunakan dalam pembelajaran. Diharapkan dalam ruangan atau gedung tersebut tercipta suasana yang kondusif guna kelancaran dan tercapainya tujuan pembelajaran.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas dalam sekolah merupakan segala sesuatu yang dapat menunjang dan mempermudah kegiatan belajar mengajar. Fasilitas yang dimaksud adalah sarana pendidikan yang ada di sekolah berupa, gedung atau ruang kelas dan perabot serta peralatan pendukung di dalamnya, media pembelajaran, buku atau sumber belajar lainnya.

2.1.2.1. Fungsi Fasilitas Belajar

Fasilitas belajar memiliki fungsi yang penting dalam membantu proses belajar mengajar. Dengan adanya fasilitas belajar yang memadai diharapkan proses belajar mengajar dapat terlaksana dengan baik. Kegiatan belajar mengajar yang terselenggara dengan baik maka menghasilkan hasil belajar yang baik.

Menurut Sardiman (2006:16) fungsi atau kegunaan fasilitas belajar secara umum adalah sebagai berikut:

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



- a. Menjelaskan penyajian pesanagar tidak terlalu bersifat verbalistik (hanya dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan belaka)
- b. Mengatasi keterbatasan ruang, waktu dan daya indera
- c. Menggunakan media atau sarana pendekatan secara tetap dan bervariasi dapat mengatasi sikap positif anak didik
- d. Mengatasi kesulitan yang dialami gurudalam kegiatan belajar mengajar

Fasilitas belajar siswa membantu siswa dalam memahami apa yang disampaikan oleh guru bidang studi dan untuk menunjang dan mempermudah guru dalam penyampaian materi pelajaran kepada siswa sehingga dapat dicapai keberhasilan dalam kegiatan belajar mengajar. Tersedianya fasilitas belajar mampu membantu siswa dalam memahami materi yang dipelajari sehingga dapat meningkatkan hasil belajar.

2.1.2.2. Indikator Fasilitas Belajar

Indikator fasilitas menurut Tjiptono (2001:46-48), yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, seperti penempatan ruang guru, perpustakaan, ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan prabotan atau perlengkapan tambahan lainnya.
2. Pertimbangan / perencanaan special

Aspek-aspek seperti, proporsi, tekstur, warna, tempat, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing



respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

3. Perlengkapan / perabotan

Yang berfungsi sebagai fasilitas yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai penunjang infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang, seperti papan tulis, AC / kipas angin, stop kontak, meja, kursi, proyektor, komputer yang memadai dan lain-lain.

4. Tata cahaya dan warna

Yang dimaksudkan disini adalah jenis pewarnaan dan pengaturan pencahayaannya yang harus dapat sesuai dengan sifat aktifitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

5. Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung seperti lapangan olahraga, laboratorium, perpustakaan, toilet, tempat beribadah, area parkir, kantin, dan lain-lain.

2.1.3. Kualitas Pembelajaran

Keberhasilan suatu jasa dalam meningkatkan mencapai tujuannya sangat tergantung pada pelanggannya, dalam arti pihak pendidikan sekolah memberikan kualitas yang bermutu kepada para pelanggannya dengan melalui kualitas dalam sistem pembelajaran. Sekarang ini kualitas dalam pembelajaran telah menjadi perhatian utama khususnya pada dunia pendidikan untuk memenangkan persaingan dengan cara pihak sekolah harus bisa memberikan kualitas pembelajarannya agar lebih unggul dengan sekolah lainnya.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (2006:328), kualitas adalah kadar, mutu, tingkat baik buruknya sesuatu. (Majid, 2013:5) pembelajaran merupakan suatu proses yang berfungsi membimbing para peserta didik dalam kehidupannya, yakni membimbing dan mengembangkan diri sesuai dengan tugas perkembangan yang harus dijalani.

Kualitas dapat dilihat dari seberapa besar suasana belajar dapat mendukung terciptanya kegiatan pembelajaran yang menarik, menyenangkan dan bermakna demi terciptanya kepuasan pelanggan/siswa. Kualitas pembelajaran merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, apabila kualitas pembelajaran yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pembelajaran yang dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jika terciptanya kualitas pembelajaran yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pembelajaran dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal dan sesuai dengan tuntutan kurikulum. Sebaliknya jika kualitas pembelajaran yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pembelajaran dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan atau kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas pembelajaran dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau siswa. Suatu pendidikan yang berkualitas tinggi tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Menurut Sudjana menyebutkan bahwa pembelajaran merupakan setiap upaya yang dilakukan dengan sengaja oleh pendidik yang dapat menyebabkan peserta didik melakukan kegiatan belajar. Sedangkan menurut Darsono mengatakan bahwa pembelajaran secara umum merupakan suatu kegiatan yang mengakibatkan terjadinya perubahan tingkah laku, sehingga pengertian pembelajaran adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh guru sedemikian rupa, sehingga tingkah laku siswa berubah ke arah yang lebih baik. (Sugihartono, 2007: 81).

2.1.3.1. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pembelajaran

Semakin tingginya standar kualitas pembelajaran mengharuskan seorang guru berusaha sebaik mungkin, demi mempersiapkan program pengajaran yang sistematis. Dalam keinginan untuk mencapai hasil yang baik pun, seorang guru selalu menemui hambatan. Adapun beberapa faktor - faktor yang berpengaruh pada kualitas pembelajaran, yaitu:

1. Pengajar / guru: pengajar atau guru merupakan orang yang berpengalaman di bidangnya. Dengan segala ilmu yang dimilikinya maka seorang guru dapat menjadikan siswa atau anak didiknya menjadi lebih cerdas. Setiap Pengajar atau guru pastinya memiliki kepribadian yang berbeda sesuai latar belakang mereka. Setiap guru pasti memandang peserta didik sebagai makhluk sosial dimana memiliki perbedaan maupun persamaan. Dan hal tersebutlah yang menghasilkan suatu pendekatan yang berbeda, tentunya cara mengajarnya juga pasti berbeda. Seorang guru harus menguasai materi pelajaran dan



mempunyai kemampuan untuk menyampaikan materi pembelajaran secara sempurna. Jadi jika guru semakin menguasai materi pengajaran maka siswa akan semakin termotivasi untuk mengikuti pelajaran.

2. Tujuan dalam mengajar: dalam hal ini seorang guru haruslah memiliki pedoman sebagai sasaran yang harus dicapai dalam proses belajar mengajar. Dalam proses pengajaran sangat dibutuhkan suatu kepastian didalam merumuskan tujuan pengajaran agar bisa tercapai dengan baik.
3. Kemampuan siswa yang mengikuti proses belajar: dalam hal ini setiap siswa memiliki kemampuan yang berbeda satu sama lain. Mereka memiliki kepribadian, kecerdasan yang berbeda juga. Oleh sebab itu hal inilah yang mempengaruhi kualitas pembelajaran.
4. Metode pengajaran: metode dalam mendemonstrasikan suatu mata pelajaran dan penyampaian materi yang ditujukan pada siswa sangat berpengaruh pada kualitas pembelajaran.
5. Penilaian: Penilaian merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan pada proses pembelajaran. Pemilihan waktu dan cara untuk melakukan penilaian juga berpengaruh pada kualitas pembelajaran.
6. Alat Bantu pada proses pembelajaran: ketersediaan alat bantu yang memadai pada sebuah lembaga pendidikan akan berdampak juga pada proses pembelajaran. Tak hanya itu, pemilihan alat bantu juga harus sesuai dengan materi yang disampaikan karena hal tersebut juga berperan demi memberikan kemudahan pemahaman kepada peserta didik dalam penyampaian materi.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



7. Kondisi saat pembelajaran berlangsung: dalam hal ini, sebuah kondisi yang diciptakan pengajar akan berdampak pada kenyamanan dan pemahaman peserta didik dalam belajar. Menciptakan kondisi yang kondusif tentunya bisa membantu para peserta didik lebih maksimal dalam penyerapan materi yang disampaikan oleh pengajar. Sehingga siswa menjadi lebih termotivasi untuk belajar.

2.1.3.2. Indikator Kualitas Pembelajaran

Indikator kualitas pembelajaran menurut Hamdani (2011) sebagai berikut:

1. Kesesuaian
2. Daya tarik
3. Efektivitas dan efisien
4. Produktifitas pembelajaran
5. Evaluasi pembelajaran

2.1.4. Kepuasan Siswa / Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau kepuasan dari para pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan setelah pelanggan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Jadi tingkat kepuasan pelanggan itu berbeda satu dengan lainnya. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkannya. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang ada dengan hasil yang akan diharapkan dan dirasakannya. Kepuasan



pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan.

Dalam pengelolaan pendidikan siswa adalah pelanggan utama karena yang secara langsung menerima jasa, pelanggan kedua yaitu orang tua, masyarakat yang memanfaatkan output dari pendidikan dan pemerintah. Mereka bisa disebut sebagai pelanggan eksternal, sementara itu pelanggan internal dari pendidikan adalah pengelola pendidikan, guru, dan staff pendidikan. Rasmi (2014 Vol. 7). Karena siswa menjadi pelanggan utama eksternal, sekolah harus memberi fokus perhatian utama terhadap kebutuhan dan harapan siswa.

Kebutuhan dan harapan siswa dalam konteks pendidikan adalah mendapatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mendapatkan pekerjaan atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Untuk itu institusi pendidikan harus mengutamakan mutu untuk dapat memberi kepuasan pada pelanggan (siswa), suatu institusi pendidikan dikatakan bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan. Maksudnya, apabila pelanggan internal dalam hal ini siswa merasa mendapatkan apa yang diharapkan.

Kotler (dalam Nasbir, 2017:147) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Diah Sari (2015), kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Haryanto:2013) definisi kepuasan adalah Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Saidani (2012).

Kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harapan. Selanjutnya menurut JamesG. Barnes (dalam Wijaya, 2011: 153), kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan.

Kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) dengan harapannya. Seseorang akan merasa puas apabila apa yang didapat ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh seseorang tersebut. Sehingga kepuasan siswa juga dapat disimpulkan, bahwa kepuasan siswa merupakan tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) di sekolah dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila apa yang diterima ada kesesuaian antara

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa. Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu proses pembelajaran pendidikan jasmani di sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Sebaliknya, apabila semakin sedikit kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu pembelajaran pendidikan jasmani di sekolah, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa tersebut.

Kepuasan siswa, guru, staf sekolah, kepala sekolah, orang tua siswa, masyarakat, dunia kerja dan pemerintah serta stakeholders lainnya sebagai pelanggan pendidikan, merupakan barometer bagi pendidikan yang berkualitas. Pendidikan yang berkualitas di institusi pendidikan lahir dari layanan supervisi pengajaran yang berkualitas pula. Supervisi oleh kepala sekolah kepada guru bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme guru dan kinerja profesional guru serta menindaklanjuti hasil evaluasi proses dan hasil pembelajaran untuk peningkatan kualitas pembelajaran dan dapat meningkatkan kepuasan siswa. Abdul Hadis & Nurhayati (2010:81).

2.1.4.1. Pengukuran Kepuasan Siswa

Menurut Kotler (dalam Fandy Tjiptono, 2011:454) ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi atau pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka terhadap suatu barang/produk atau jasa.



2) *Ghost shopping*

Dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

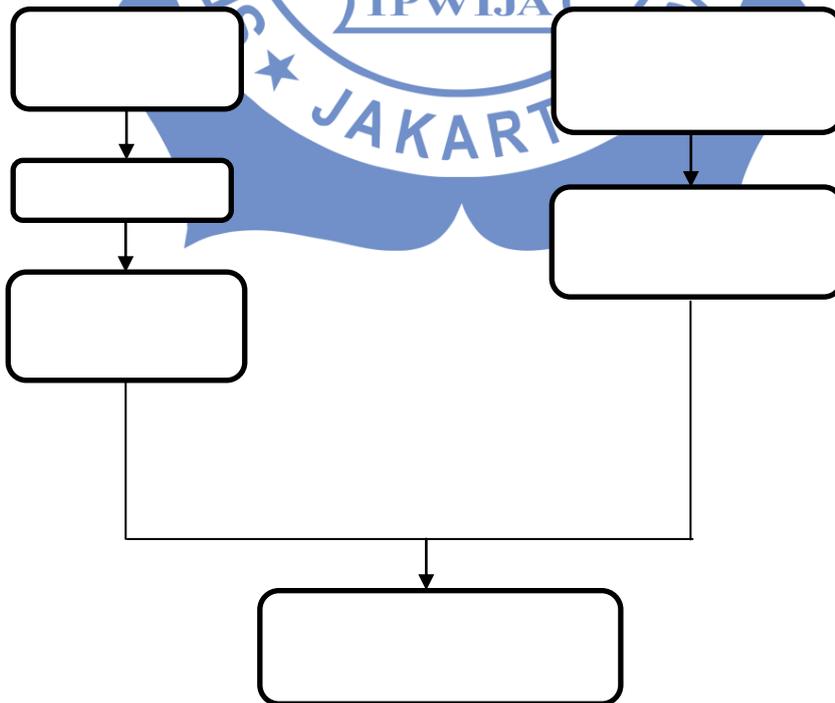
3) *Last Customer Analysis*

Menghubungi kembali para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasokan barang atau jasa, tujuannya agar dapat mengetahui dan memahami mengapa hal itu bisa terjadi dan supaya dapat dijadikan perbaikan/ penyempurnaan barang/ produk atau jasa serta mengambil kebijakan.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung.

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2.1.4.2. Indikator Kepuasan Siswa / Pelanggan

Dalam penelitian Tjiptono (2012) menggunakan empat indikator dalam mengukur kepuasan konsumen antara lain:

1. Kualitas jasa merupakan mutu pelayanan dan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi konsumen.
2. Keandalan, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan.
3. Daya tanggap, merupakan suatu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu
4. Empati, memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empati ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dikemukakan sebagai berikut:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Aryuni (2015)	Pengaruh Kualitas Pembelajaran dan Fasilitas Belajar di Sekolah terhadap Motivasi Belajar	Penelitian ini termasuk jenis ex post facto dengan pengambilan sampel secara acak menggunakan teknik	Kualitas pembelajaran dan fasilitas belajar di sekolah secara bersama-sama memiliki peranan yang signifikan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	Siswa		pengujian uji validitas dan reliabilitas dan teknik analisis regresi linier berganda	terhadap motivasi belajar siswa
	Susilo (2015)	Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo	Menggunakan regresi linier sederhana, koefisien korelasi dan determinasi,serta uji hipotesis dan uji t.	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa
	Mukroni (2017)	Pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan siswa pada SMAN 2 Sentajo Raya	Menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda	Hasil kualitas pembelajaran berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa
	Gultom, dkk (2014)	Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara	Pendekatan asosiatif dengan penyebaran kuesioner dan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan Uji F dengan Uji t	Variabel Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan sama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
5.	Saidani dan Arifin (2012)	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market	Menggunakan metode penelitian eksplanatory dengan analisis dan kasual deskriptif dan regresi linier ganda	Terdapat pengaruh yang signifikan kualiatas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli.

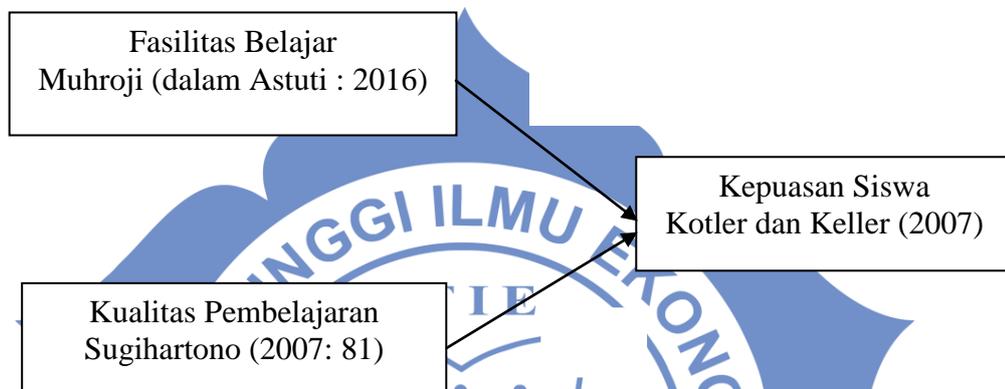
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Fasilitas Belajar (X_1), Kualitas Pembelajaran (X_2) dan Kepuasan Siswa (Y).

Gambar 2.2.

Kerangka Pemikiran



1. (X_1) Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa
Menurut Muhroji (dalam Astuti : 2016) Fasilitas belajar adalah semua yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik bergerak maupun tidak bergerak agar tercapai tujuan pendidikan dapat berjalan lancar, teratur, efektif dan efisien. Penelitian yang dilakukan Hermawan Ahmad Susilo (2015) pada SMK Satrya Budi Karang Rejo disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara fasilitas belajar terhadap kepuasan siswa. Dan penelitian yang dilakukan Ragil Damayani (2013) disimpulkan bahwa terdapat hasil pengaruh yang positif antara fasilitas belajar terhadap hasil belajar siswa. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Ari Budi Sulistiono (2013) disimpulkan bahwa fasilitas

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

berpengaruh positif terhadap keputusan menginap. Serta penelitian yang dilakukan oleh Edy Haryanto (2013) disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa layanan Kantor Samsat Manado.

2. (X₂) Pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa

Menurut Sugihartono (2007: 81) Kualitas Pembelajaran merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pendidik (guru) sedemikian rupa untuk menyampaikan ilmu pengetahuan, sehingga tingkah laku siswa berubah ke arah yang lebih baik. Penelitian yang dilakukan Siti Mukroni (2017) pada SMAN 2 Sentajo Raya Riau disimpulkan bahwa kualitas pembelajaran berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa. Dan penelitian yang dilakukan Wiwin Aryni (2015) disimpulkan bahwa kualitas pembelajaran dan fasilitas belajar di sekolah secara bersama-sama memiliki peranan yang signifikan terhadap motivasi belajar siswa. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Edy Haryanto (2013) disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa layanan Kantor Samsat Manado. Serta penelitian yang dilakukan Basrah Saidani (2012) disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada Ranch Market.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2.4. Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, model penelitian layak untuk menjelaskan pengaruh Fasilitas Belajar dan Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.

Oleh karena itu hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.
2. Terdapat Pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini diadakan pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa. Penelitian ini dilaksanakan selama 3(tiga) bulan, sesuai tabel dibawah ini:

Tabel 3.1

Rencana Penelitian

Kegiatan	Juni 2019				Juli 2019				Agustus 2019			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Penelitian Pendahuluan	■	■	■	■								
Penyusunan Proposal			■	■								
Pengumpulan Data					■	■	■	■				
Analisis Data						■	■	■	■			
Pelaporan									■			

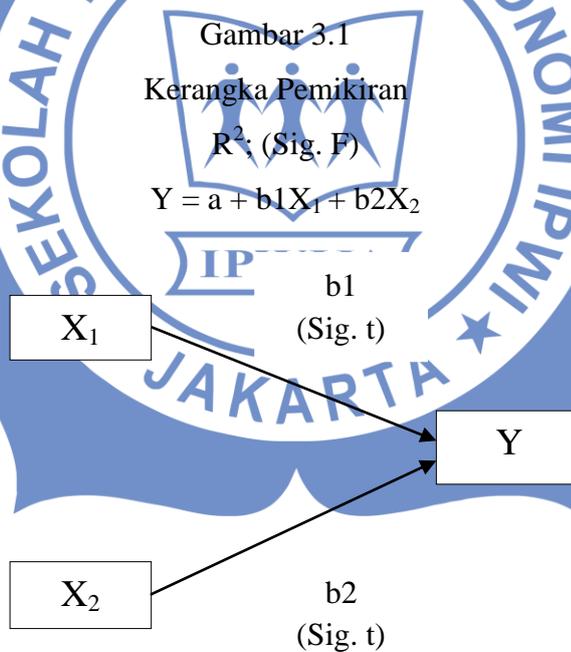
3.2. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah explanatory research tipe kausal yang berupaya menguji pengaruh variable independen terhadap variable dependen. Lingkup penelitian ini adalah menguji pengaruh Fasilitas Belajar dan Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket kesetaraan PKBM Citra Bangsa.

Terdapat 3 variabel penelitian yaitu, 2 variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang pertama yaitu Fasilitas

Belajardengan simbol X_1 dan variabel independen kedua yaitu Kualitas Pembelajaran dengan simbol X_2 . Satu variabel dependen yaitu Kepuasan Siswa dengan simbol Y . Kelayakan model penelitian ditunjukkan oleh nilai R square dengna uji F (Sig. F) dan pengaruh antar variabel ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi (b_1 untuk koefisien refresi X_1 terhadap Y dan b_2 untuk koefisien regresi X_2 terhadap Y).

Kerangka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

3.3. Operasionalisasi Variabel

Definisi konseptual dan operasionalisasi variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Skala	Item
Fasilitas Belajar (X_1) Menurut Muhroji (dalam Astuti : 2016) fasilitas belajar adalah semua yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik bergerak maupun tidak bergerak agar tercapai tujuan pendidikan dapat berjalan lancar, teratur, efektif dan efisien.	1) Perencanaan ruang 2) Pertimbangan 3) Perlengkapan 4) Tata cahaya dan warna 5) Unsur pendukung	likert 1-5	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Kualitas Pembelajaran (X_2) Menurut Sugihartono (2007: 81) kualitas pembelajaran adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh guru sedemikian rupa, sehingga tingkah laku siswa berubah ke arah yang lebih baik.	1) Kesesuaian 2) Daya tarik 3) Efektivitas dan efisien 4) Produktifitas pembelajaran 5) Evaluasi pembelajaran	Likert 1-5	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Kepuasan Siswa (Y) Menurut Tjiptono (2012) Kepuasan siswa/pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi	1) Kualiatas 2) Keandalan 3) Daya tanggap 4) Empati	Likert 1-5	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

terhadap hasil suatu produk/jasa dengan harapannya.			
---	--	--	--

3.4. Populasi, Sampel dan Metode Sampling

3.4.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2009:115) mendefinisikan populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan populasi menurut (Ferdinand, 2006) menyatakan populasi adalah suatu gabungan dari seluruh ekemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh siswa kelas 6 paket A, kelas 3 paket B dan kelas 3 paket C pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa dengan jumlah 60 responden.

3.4.2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2009:116), mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan kata lain sampel merupakan bagian dari populasi. Pengambilan sebagian dari populasi itu dimaksudkan sebagai presentase dari seluruh populasi. Untuk menentukan besarnya sampel harus mengetahui berapa besarnya populasi yang ada. Menurut Arikunto (2002:112) Apabila subjek tidak lebih dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya dalam mengambil sampel yaitu sejumlah populasi yang ada. Populasi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sejumlah 60 responden siswa/i yang belajar pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra



Bangsa, sehingga penulis mengambil semua populasi untuk di jadikan sampel dan sampel ini dinamakan sampel jenuh.

3.5. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pelaksanaan kegiatan belajar siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.
2. Angket (Kuesioner), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab mengenai variabel penelitian yaitu fasilitas belajar, kualitas pembelajaran dan kepuasan siswa. Kuesioner disusun dari kisi-kisi instrumentasi variabel berupa kuesioner tertutup. Bentuk jawaban yang digunakan adalah skala Likert sebanyak 1-5 skala dengan kriteria dari nilai 1 untuk jawaban yang sangat negatif sampai dengan 5 untuk jawaban yang sangat positif.

3.6. Instrumentasi Variabel

Instrumentasi variabel merupakan pengujian terhadap data hasil kuesioner. Uji instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas-reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang disusun dapat dimengerti oleh responden dan memiliki konsistensi pengukuran (Ghozali, 2005: 41). Analisis selanjutnya dilakukan dengan Reliability Analysis menggunakan software SPSS.

1. Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (kolom Corrected Item-Total Correlation) dengan r tabel (harus lihat tabel r)



dimana butir pernyataan valid apabila memiliki rhitung $> r_{tabel}$. Untuk mempermudah maka beberapa ahli menyatakan bahwa pernyataan valid apabila nilai Korelasi (kolom Corrected Item-Total Correlation) $> 0,3$.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur (daftar pernyataan) dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap keseluruhan butir pernyataan yang telah valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha. Reliabilitas terpenuhi jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ (Nunnally dalam Mulyanto dan Wulandari, 2010: 126).

3.7. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.7.1. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier ganda. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan analisis verifikatif yaitu regresi linier ganda. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan data penelitian. Analisis regresi linier ganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan tipe data metrik (Interval atau Rasio). Analisis regresi linier ganda didahului uji persyaratan analisis yaitu uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk membuktikan bahwa model persamaan regresi linier ganda dapat diterima secara ekonometrika karena memenuhi penaksiran BLUE (Best Linier Unbiased Estimator) artinya penaksiran tidak bias, linier dan konsisten. Uji asumsi terdiri dari uji normalitas, linieritas, multikolinieritas, autokorelasi, dan



heteroskedastisitas, yang dapat dijelaskan sebagai berikut (Mulyanto dan Wulandari, 2010: 181):

a. Uji Normalitas

Normalitas harus terpenuhi yang menunjukkan bahwa data variabel penelitian berasal dari data variabel yang berdistribusi normal. Normalitas data pada analisis regresi linier ganda dalam penelitian ini dilakukan secara grafik yaitu menggunakan Normal P-P Plot. Normalitas terpenuhi jika titik-titik pada grafik Normal P-P Plot menyebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal grafik.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas yaitu adanya korelasi yang sangat kuat antar variabel bebas tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk memastikan tidak terjadi multikolinieritas yang menunjukkan variabel bebas satu dengan lainnya setara (independen). Tidak terjadinya multikolinieritas atau terpenuhi uji pengujian dilakukan dengan melihat nilai VIF dan Tolerance yaitu jika:

- Nilai tolerance seluruh variabel independen mendekati angka 1 dan atau lebih besar daripada 0.2
- Nilai VIF seluruh variabel independen berada di seputar angka 1 dan tidak boleh lebih dari 10.

c. Uji Asumsi Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi dimana pengujian dilakukan dengan melihat nilai Durbin-Watson hasil pengolahan

data dibandingkan dengan nilai d_l dan d_u pada Durbin-Watson tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- $1.21 < DW < 1.65$ = tidak dapat disimpulkan
- $2.35 < DW < 2.79$ = tidak dapat disimpulkan
- $1.65 < DW < 2.35$ = tidak terjadi autokorelasi
- $DW < 1.21$ dan $DW > 2.79$ = terjadi autokorelasi

d. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk membuktikan bahwa model persamaan regresi ganda tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan secara grafis yaitu dengan melihat titik-titik pada grafik scatter plot. Apabila titik-titik tersebar acak tidak membentuk suatu pola tertentu seperti segitiga, segiempat, lengkung yang beraturan dan sebagainya maka uji asumsi ini terpenuhi.

Setelah uji asumsi terpenuhi maka dilakukan analisis regresi linier ganda. Hasil analisis regresi linier ganda yang utama adalah nilai koefisien

determinasi R Square (R^2), dan model persamaan regresi linier ganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$X_1 = \text{Fasilitas Belajar}$$

$$X_2 = \text{Kualitas Pembelajaran}$$

$$Y = \text{Kepuasan Siswa}$$

$$a = \text{Konstanta}$$

$$b_1 = \text{Koefisien Regresi Fasilitas belajar}$$



b_2 = Koefisien Regresi Kualitas Pembelajaran

Nilai koefisien determinasi ganda (R Square) menjelaskan besaran kemampuan model persamaan regresi dalam menjelaskan pengaruh variabel independen Fasilitas Belajar dan Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa. Nilai koefisien regresi b_1 menunjukkan besar dan arah pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa sedangkan nilai koefisien regresi b_2 menunjukkan besar dan arah pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa.

3.7.2. Pengujian Hipotesis

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji kelayakan model yaitu menganalisis kemampuan model persamaan regresi linier ganda dalam menjelaskan pengaruh Fasilitas Belajar dan Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa. Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$: model tidak baik/tidak layak

$H_a : \rho \neq 0$: model baik/layak

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-F yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig F) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis keempat penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika $\text{Sig F} < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model hasil penelitian layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh Fasilitas Belajar dan Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.

- Jika $\text{Sig } F > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya model hasil penelitian tidak layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh Fasilitas Belajar dan Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan uji-t. Pengujian hipotesis dalam penelitian sebanyak dua kali sesuai dengan hipotesis penelitian.

1. Uji hipotesis pertama

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa. Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{10} : b_1 = 0$: tidak ada pengaruh

$H_{1a} : b_1 \neq 0$: ada pengaruh

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t yaitu membandingkan nilai probabilitas ($\text{sig } t$) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika $\text{Sig } t < \alpha$, maka H_{10} ditolak dan H_{1a} diterima, artinya terdapat pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.
- Jika $\text{Sig } t > \alpha$, maka H_{10} diterima dan H_{1a} ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2. Uji hipotesis kedua

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa. Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{20} : b_2 = 0$: tidak ada pengaruh

$H_{2a} : b_2 \neq 0$: ada pengaruh

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig t) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika $\text{Sig } t < \alpha$, maka H_{20} ditolak dan H_{2a} diterima, artinya terdapat pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.
- Jika $\text{Sig } t > \alpha$, maka H_{20} diterima dan H_{2a} ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh Kualitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa pada Sekolah Paket Kesetaraan PKBM Citra Bangsa.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- A.M, Sardiman. (2006). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Aryuni, Wiwin. (2015). *Pengaruh Kualitas Pembelajaran dan Fasilitas Belajar di Sekolah terhadap Motivasi Belajar Siswa Kelas XI TGB SMKN 2 Klaten pada Mata Pelajaran MDPL*. Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Negeri Yogyakarta.
- Barnes, James G. (2003). *Secrets of Costumer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. hlm 89. Jakarta: Erlangga.
- Damayani, Ragil. (2013). *Pengaruh Cara Belajar dan Fasilitas Belajar Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas XI SMA Muhammadiyah 1 Purbalingga*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Departemen Pendidikan Indonesia. (2006). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Handoko, T. Hani. (2012). *Manajemen Pemasaran Analisis perilaku Konsumen*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE.
- Edward, Sallis. (2006). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- _____. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi 1. Yogyakarta.
- Hadis, Abdul dan Nurhayati. (2010). *Manajemen Mutu Pendidikan*. hlm 81. Bandung: Alfabeta.
- Haryanto, Resty Avita. (2013). *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Vol. 1. No. 4.
- Kirom. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. hlm 176. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jilid 2. hlm 147. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- _____. (2007). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 12. hlm 177. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.



- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran 2*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- _____. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran 2*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Muhroji. (2004). *Fasilitas Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mukroni, Siti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pembelajaran Guru Ekonomi terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 2 Sentajo Raya*. Jurnal Pekbis. Vol. 9 No. 2 hlm 140-150.
- Mulyanto, H dan Wulandari, A. (2010). *Penelitian: Metode dan Analisis*. CV. Semarang: CV Agung.
- Prantiya. (2008). *Kontribusi Fasilitas Belajar dan Motivasi Berprestasi Terhadap Hasil Belajar Kimia pada Siswa SMAN 1 Karangnongko*. Tesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Riwayati, Nur. (2015). *Pengaruh Fasilitas Belajar, Displin Belajar dan Metode Mengajar Guru terhadap Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Kearsipan kelas X Jurusan administrasi Perkantoran di SMKN 1 Salatiga*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. Vol. 3 No. 1.
- Suparyanto dan Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: IN MEDIA.
- Susilo, Hermawan Ahmad. (2015). *Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo*. Jurnal MAKER. Vol. 1 No. 1.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner, Mary Jo. (2002). *Service Marketing*. McGraw-Hill. New York.