

**PENGARUH SUPERVISI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI LEMBAGA PENDIDIKAN  
SMECT SAINS MEDAN**

Oleh :

**Ir. Bernard V.O. Sirait, MM**

**Dosen STIE Indonesia Medan**

**ABSTRACT**

*Trade world competition today was really strict. The company was demand to compete with safe in order to get vision and mission of the company which is planned. Supervision to the occupation agent and the job that done, also operate with a good quality service was two things that should have by a company, to reach the main goal of the company it self. Achieving the goal of the company would make that company will be able to survive in the middle of the highest competition of the trade in Indonesia, especially in Medan Island.*

*The purpose that achieve by doing this research was is supervision and service quality significantly influencing toward student's satisfaction to guidance institution of SMECT Sains Medan, even in partial or simultaneously.*

*Population of the research was all of students of SMECT Sains Medan with amount 168 people, from the population the researcher took sample that used in this research as respondent. Even, the technique of sampling was used simple random sampling. In used Slovin's formula then the researcher got the amount of sampling as many as 116 students. The method of data accumulation was done by angket. Data analysis that the researcher used was double linier regression by used SPSS program.*

*The result of the research shows that supervision given and quality service was influenced toward students' satisfaction in partial or simultaneously, even percentage of coefficient of determination ( $R^2$ ) was 0,250 or 25% even the others influenced by motivation and coaching as 25%, even the other was influenced unrevealed variable.*

*Keywords : Supervision, Service Quality and Satisfaction.*

**1.1. LatarBelakang Masalah**

Dalam era globalisasi saat ini, berbagai pihak dituntut dapat bersaing secara sehat di berbagai bidang. Bidang perdagangan maupun jasa berlomba untuk mendapatkan konsumen, baik konsumen untuk jangka panjang maupun konsumen yang bersifat sementara. Untuk hal ini diperlukan suatu tim kerja yang

solid dan berpengetahuan luas terutama pengetahuan tentang pengelolaan konsumen. Terciptanya tim kerja yang kuat tidak terlepas dari proses membangun tim dari awal dan mengikuti secara bertahap pengetahuan tim secara individu maupun secara kelompok dalam menghadapi pekerjaan yang dihadapi

dan berbagai kompetensi yang akan terjadi

Tim kerja dalam suatu organisasi (perusahaan) terbagi menjadi beberapa bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda dengan satu tujuan yaitu tercapai berbagai hasil yang maksimal. Tercapainya hasil yang maksimal tidak terlepas dari supervisi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap tim kerjanya dalam organisasi (perusahaan).

Pelaksanaan supervisi atau pengawasan disetiap organisasi memiliki peran yang sangat penting.

Manullang (2005:173) mendefinisikan pengawasan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Hal ini harus dilakukan secara terus menerus agar tingkat kesalahan berbagai hal yang kurang membangun (tidak membangun) dapat dihindari. Perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi purna kerja merupakan suatu tahapan yang harus diikuti oleh organisasi (perusahaan). Hal ini merupakan langkah awal dalam menghadapi persoalan konsumen, baik untuk saat ini maupun masa yang akan datang.

Selain supervisi bagian, yang tidak kalah penting dalam menghadapi konsumen adalah kualitas pelayanan. Dengan berbagai bentuk aktifitas yang dilakukan oleh organisasi

(perusahaan) guna memenuhi harapan konsumen, perusahaan sangat perlu meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Kotler (2002: 83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain,. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pelanggan (konsumen).

Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadi transaksi. Pelayanan dalam hal ini dapat diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam pemberian pelayanan untuk kepuasan konsumen (pelanggan). Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang harus diciptakan oleh organisasi (perusahaan).

Menurut Tjiptono (1998) kepuasan pelanggan dapat memberi beberapa manfaat diantaranya:

1. Hubungan antara perusahaan dan para konsumen (pelanggan) menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar untuk pembelian (transaksi) ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

5. Laba yang diperoleh meningkat.

Bimbingan Belajar SMECT SAINS Medan merupakan lembaga yang bergerak dibidang pendidikan tingkat dasar, menengah dan atas. Dalam proses belajar ini, demi tercapainya tujuan sesuai dengan yang diharapkan dan ditetapkan perusahaan perlu menerapkan supervisi dan meningkatkan kualitas pelanggan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman (2005) ditemukan bahwa kualitas pelayanan perusahaan memainkan peranan penting dalam memuaskan pelanggan, kesetiaan konsumen dan menarik pelanggan.

Namun merupakan tantangan berat yang dihadapi organisasi atau perusahaan adalah menjalani operasional dengan standar mutu yang bisa diterima oleh konsumen. Sesuai dengan kondisi dan situasi konsumen saat ini sangat cerdas dalam menentukan pilihan dalam bertransaksi. Dari hari ke hari konsumen selalu menilai organisasi (perusahaan) berdasarkan pertumbuhan atau perubahan perubahan yang ada pada pemilik jasa. Tidak sedikit perusahaan harus gulung tikar tidak bisa melakukan operasional perusahaan karena penilaian konsumen rendah terhadap produk yang dihasilkan, dampaknya produktifitas menurun. Hal semacam ini seharusnya tidak perlu terjadi apabila perusahaan selalu menjaga pelaku usaha (staf operasional), dan pekerjaan yang dilakukan (hasil kerja) selalu termonitor dengan baik. Dengan termonitornya pelaku

pekerjaan dan pekerjaan yang dihasilkan (sebagai sebagian proses internal) ditambah dengan kualitas pelayanan kinerja perusahaan meningkat.

Berdasarkan pengamatan sementara pada Lembaga Pendidikan SMECT SAINS diindikasikan bahwa dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan siswa dalam proses belajar, sehingga proses belajar mengajar bisa berjalan dengan lancar.

Berdasarkan pemikiran ini penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian dengan judul: **" Pengaruh Supervisi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Bimbingan Belajar SMECT SAINS Medan"**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di lapangan terindikasi beberapa hal sebagai berikut:

- a. Adanya gejala penurunan pelanggan di Lembaga Pendidikan SMECT SAINS Medan padahal biaya belajar relative murah.
- b. Pelanggan aktif tidak meningkat, cenderung menurun dari waktu ke waktu padahal biaya promosi meningkat.
- c. Banyak pelanggan yang berhenti (tidak melanjutkan belajar) padahal peserta didik telah membayar.
- d. Pelajar tingkat SLTA dari tahun ke tahun cenderung turun, tidak ada peningkatan peserta didik.

### **1.3. Batasan Dan Rumusan Masalah**

#### **1.3.1. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis hanya membatasi pada dua variabel *independent* yang terdiri dari supervisi dan kualitas pelayanan serta satu variabel *dependent* yaitu kepuasan siswa dengan obyek penelitian di Bimbingan Belajar SMECT SAINS Medan. Hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan sarana prasarana, waktu dan biaya. Selain itu supervisi dan kualitas pelayanan merupakan dua hal yang sangat penting bagi kelangsungan proses belajar mengajar guna tercapainya hasil belajar siswa yang maksimal (kepuasan siswa).

#### **1.3.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah supervisi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa?
3. Apakah supervisi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa?

### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah supervisi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa.

2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa.

3. Untuk mengetahui apakah supervisi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Menambah atau memperkaya khazanah ilmu manajemen pemasaran khususnya kepuasan pelanggan.

#### **1.4.3 Manfaat Praktis**

Untuk dapat dijadikan bahan usulan pada bagian pemasaran Bimbingan Belajar SMECT SAINS dalam mengelola konsumen / pelanggan.

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kerangka Teori**

##### **2.1.1.1. Pengertian Supervisi**

Dilihat dari sudut pandang etimologi supervisi berasal dari kata *super* dan *vision* yang masing-masing kata itu berarti atas dan penglihatan. Jadi secara etimologis, supervisi adalah penglihatan dari atas. Pengertian itu merupakan arti kiasan yang menggambarkan suatu posisi dimana yang melihat berkedudukan lebih tinggi dari pada yang dilihat. Hal ini dapat diartikan bahwa kegiatan supervisi dilakukan oleh atasan kepada bawahan.

Pelaksanaan supervisi atau pengawasan di setiap organisasi memiliki peran yang cukup penting. Manullang (2005: 173) mendefinisikan pengawasan sebagai "Suatu proses untuk menerapkan

pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula". Supervisi dilakukan di setiap lini organisasi, termasuk organisasi di dalam ranah pendidikan.

Purwanto (2003:32) berpendapat bahwa supervisi adalah suatu aktivitas pembinaan yang direncanakan untuk membantu para guru dan pegawai sekolah lainnya dalam melakukan pekerjaan mereka secara efektif.

Menurut Mulyasa (2003:155), supervisi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh proses administrasi pendidikan yang ditujukan terutama untuk mengembangkan efektivitas kinerja personalia sekolah yang berhubungan dengan tugas-tugas utama pendidikan.

Sedangkan supervisi menurut Soewadji (1988: 33) adalah "Rangsangan, bimbingan atau bantuan yang diberikan kepada guru-guru agar kemampuan profesional mereka makin berkembang sehingga situasi belajar mengajar makin efektif dan efisien".

Purwanto (2002: 76), mendefinisikan supervisi sebagai: Kegiatan bantuan dari para pemimpin sekolah yang tertuju pada perkembangan kepemimpinan guru-guru dan personel sekolah lainnya di dalam mencapai tujuan-tujuan pendidikan. Kegiatan tersebut berupa dorongan, bimbingan, dan

kesempatan bagi pertumbuhan keahlian dan kecakapan guru-guru, seperti bimbingan dalam usaha dan pelaksanaan pembaharuan-pembaharuan dalam pendidikan dan pengajaran, pemilihan alat-alat pelajaran, metode-metode mengajar yang lebih baik, cara-cara penilaian yang sistematis terhadap fase seluruh proses pengajaran.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa supervisi pendidikan kepala sekolah adalah kegiatan penelitian, pembinaan, pelayanan, pembimbingan, dan pemberian bantuan dari supervisor (kepala sekolah) kepada *supervisee* (tenaga kependidikan) dalam usaha meningkatkan kualitas mengajarnya menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan rasional dalam usaha meningkatkan hasil belajar siswa.

### **2.1.1. Kualitas Pelayanan**

#### **2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas jasa pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang benar benar mereka terima. Menurut Lewis&Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas

merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono: 2001).

Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono 2007).

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Variabel kualitas layanan terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan layanan. Terkait dengan itu, sebelum definisi mengenai kualitas layanan dijelaskan, definisi mengenai kedua kata itu secara terpisah dikemukakan lebih dulu.

Menurut Kotler and Keller (2009: 169), "*Quality is various experts have defined it as "fitness for use," "conformance to requirements," "freedom from variation," and so on. We will use the American Society for Quality Control's definition: Quality is the totality of features and characteristics of product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs."*

Zeithaml (1988), kualitas dapat didefinisikan sebagai "*excellence or*

*superiority"*, keunggulan dan superior.

Menurut beberapa pendapat dalam Reeves dan Bednar (1994: 419-445), *value* (Abbott, 1955; Feigenbaum, 1951), *conformance to specifications* (Gilmore, 1974; Levitt, 1972), *conformance to requirements* (Crosby, 1979), *fitness for use* (Juran, 1974, 1988), *loss avoidance* (Taguchi, cited in Ross, 1989), *and meeting and/or exceeding customers' expectations* (Gronroos, 1983; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Jadi disini definisi kualitas adalah nilai sesuatu, kesesuaian dengan spesifikasi, kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian untuk digunakan dan terhindarnya dari kerugian, serta pertemuan dan/atau melebihi harapan pelanggan.

Definisi lain menurut Juran, definisi kualitas ada dua yakni : 1. "*Quality" means those features of products which meet customer needs and thereby provide customer satisfaction.* Dan 2. "*Quality" means freedom from deficiencies-freedom from errors that require doing work over again (rework) or that results in field failures, customer dissatisfaction, customer claims and so on.* Jadi kualitas menurut Juran ada dua definisi yakni fitur-fitur produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan pelanggan dan definisi satu lagi adalah kebebasan dari kekurangan-kebebasan dari kesalahan yang mengharuskan melakukan pekerjaan lagi (cacat)

atau yang mengakibatkan kegagalan dilapangan, ketidakpuasan pelanggan, klaim pelanggan dan sebagainya. Jadi, pelayanan dinyatakan berkualitas jika pelayanan itu memenuhi suatu standar. Kesimpulan dari kualitas adalah keunggulan atau tidak ada yang melebihinya/ superior atau nilai dari sesuatu atau kesesuaian dengan spesifikasi, persyaratan dan kesesuaian untuk digunakan, terhindar dari kerugian dan melebihi harapan pelanggan dengan kata lain sesuai standar.

### **2.1.2. Kepuasan**

#### **2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Kotler(2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian

Wilson dalam Nasution, 2004) Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi

psikologis yang dihasilkan ketika emosi.

yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Gaspers (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman.

Engel, Roger & Miniard (1994) mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Band (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas

tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

## **2.2 Kerangka Berpikir**

Dalam upaya meningkatkan kepuasan siswa di Bimbingan Belajar SMECT Sains Medan, diperlukan supervisi yang berkelanjutan terhadap proses pembelajaran terhadap team operasional yang ada. Selain supervisi tersebut diatas yang tidak kalah penting adalah selalu menjaga kualitas pelayanan terhadap seluruh konsumen (pelanggan) yang menaruh harapan pada lembaga ini.

### **2.2.1 Supervisi Berpengaruh Terhadap Kepuasan**

Supervisi berarti pemantauan atau pengawasan. Proses pemantauan atau pengawasan dijelaskan secara tulis lanjut oleh Manullang (Dalam Simatupang 2006) sebagai suatu proses melihat pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilai sesuai dengan rencana semula dan mengoreksi bila perlu.

Gito Sudarmo (Dalam Daryatmi) menambahkan bahwa supervisi juga melihat kondisi dari kegiatan yang sedang dilakukan apakah telah

mencapai sasaran yang ditentukan atau belum. Kepuasan berasal dari kata dasar puas yang mana dalam kamus Bahasa Indonesia berarti puas, lega, merasa senang, dan tidak ada yang harus disalahkan.

Minner (1992) menyebutkan bahwa kepuasan dalam pekerjaan merupakan salah satu konsekuensi dari hubungan antara atasan dan bawahan dalam hal ini pimpinan dan staff.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa supervisi berpengaruh terhadap kepuasan adalah proses pemantauan dan pengawasan diterima dengan perasaan yang menyenangkan yang terbentuk melalui kualitas hubungan antara pimpinan, staff serta peserta didik. Jadi hubungan antar variabel, supervisi terhadap kepuasan adalah  $H_1$  :Supervisi berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

### **2.2.2 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau aktivitas jasa yang diselenggarakan oleh seseorang atau kelompok orang pada orang. Pelayanan atau service mengandung Esensi, berikan service ( pelayanan dengan kualitas(mutu) yang terbaik bagi langganan anda sehingga pemasaran akan tampil (terjadi transaksi)

Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayan merupakan suatu kegiatan yang berorientasi kepada konsumen, dengan tujuan memberi manfaat



kepada pihak lain yang dilakukan dengan standar-standar yang telah ditentukan. Kualitas atau mutu adalah suatu kata bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerjanya merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Jadi hubungan antar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah : H2 kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

### 2.2.3 Supervisi dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Siswa

Kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan supervisi. Secara jelas obyek supervisi ada 2 aspek yaitu :

Aspek manusia seperti: sikap terhadap tugas, disiplin kerja, moral kerja, kejujuran, ketaatan terhadap peraturan norganisasi, kerajinan, kecakapan kerja, kemampuan dalam kerjasama dan waktu.

Sedangkan aspek kegiatan seperti cara bekerja, metode pendekatan terhadap siswa, efisiensi kerja dan hasil kerja. Kegiatan supervisi adalah rangsangan, bimbingan dan dorongan atau

bantuan yang diberikan oleh supervisor kepada staff (tenaga kependidikan) agar kemampuan profesional mereka makin berkembang, sehingga situasi kegiatan belajar mengajar makin afektif dan efisien.

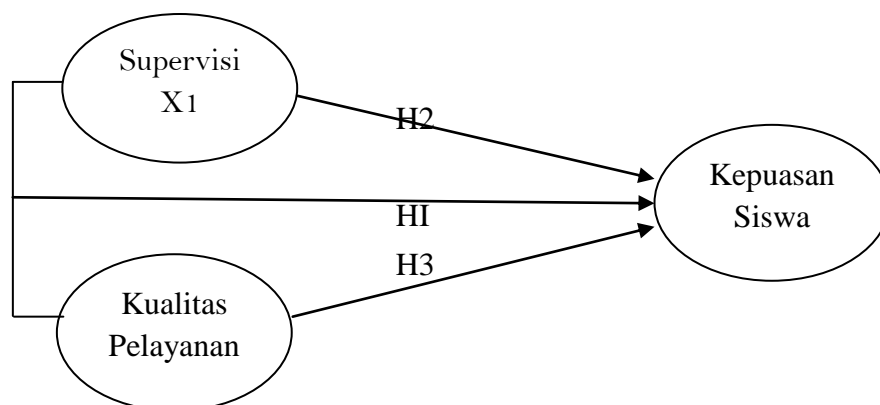
Tercapainya suatu pekerjaan yang efektif dan efisien tidak terlepas dari kualitas pelayanan. Kualitas layanan organisasi atau perusahaan memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, membangun kesetiaan pelanggan dan menarik pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa supervisi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa dan terdapat hubungan antara supervisi dan kualitas pelayanan.

Jadi hubungan atau variabel supervisi dan kualitas pelayanan adalah: H3 : supervisi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa

### 2.3 Model Penelitian

Berdasarkan kerangka teori dan kerangka berpikir diatas, modal penelitian yang akan dibahas adalah variabel supervisi dan kualitas pelayanan yang secara skematis digambarkan sebagai berikut:



### 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin dan paling tinggi tingkat kebenarannya. Hipotesa merupakan kralisasi dari kesimpulan teoritik yang diperoleh dari telaah pustaka. Secara statistik hipotesis merupakan pernyataan mengenai keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (Rumengan 2013: 28).

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara supervisi terhadap kepuasan siswa.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara supervisi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan siswa

## METODE PENELITIAN

### 2.1. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan interaktif, dengan jenis penelitian adalah survey dengan metode deskriptif analitis dengan alat analisa data menggunakan regresi linier berganda. Data dikumpulkan melalui pengisian angket atau

kuisisioner pada peserta bimbingan belajar.

### 2.2. Populasi dan Sampel

#### 2.1.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian, sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi sangat berkenaan dengan data dan merupakan totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil hitung maupun pengukuran kuantitatif dan kualitatif pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan obyek lengkap (Rumengan : 2013: 51).

Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh siswa peserta Bimbingan Belajar dengan jumlah 162 siswa.

#### 2.1.2. Sampel Penelitian

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling. Probability sampling adalah metode pengambilan sampel dimana keseluruhan anggota populasi memiliki kemungkinan untuk terpilih sebagian sampel memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Artinya kemungkinan untuk terpilih sebagian sampel memiliki peluang yang sama besar dan merata untuk setiap unit dalam populasi.

Peneliti menggunakan salah satu dari teknik probability sampling yaitu metode acak berlapis (stratified Random Sampling), karena di dalam populasi penelitian terdapat perbedaan (strata) tertentu (Rumengan 2013:59).

Penelitian ini menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin

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

Dimana :

n : Jumlah Elemen (Jumlah Anggota)

N : Jumlah Elemen atau anggota populasi

e : Eror level (Tingkat kesadaran)

Dengan rumus tersebut di atas data dihitung ukuran sampel dari populasi 162 siswa dengan mengambil tingkat kesalahan (e)=5% sebagai berikut:

$$n = \frac{162}{1+(162 \times 0,005)} = 115,3 \text{ dibulatkan menjadi } 116 \text{ siswa}$$

**Tabel Jumlah peserta didik/ peserta bimbel angkatan IV tahun 2012/ 2013.**

Status siswa	Siswa masuk	Non aktif	Aktif
(1)	(2)	(3)	(4)
Jumlah siswa	200	38	162

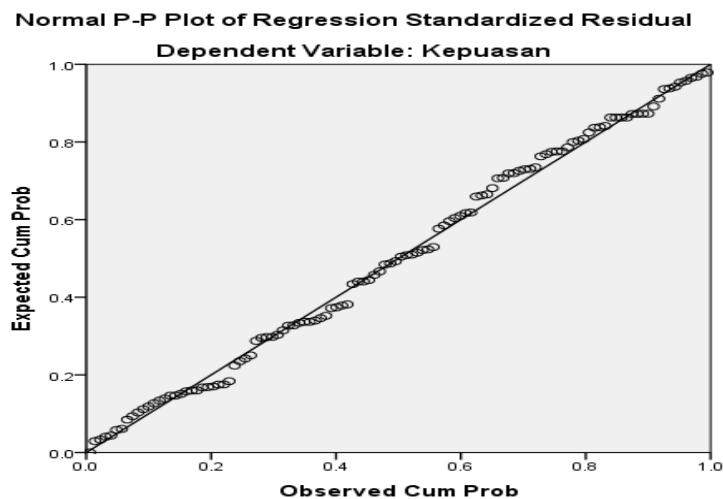
**2.1. Hasil Penelitian**

**4.3.2 Uji persyaratan Analisis**

**4.3.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika data menyebar disekitar garis

diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Rumengan, 2010), Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan pendekatan grafik PP plot



**Gambar PP Plot Normalitas**

Pada Scatter Plot di atas terlihat titik yang mengikuti data disepanjang **garis diagonal**. Hal ini berarti **data berdistribusi normal**.

**4.3.2.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas,

dimana model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Cara untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (VIF) yang

tidak melebihi 4 atau 5 (Hitnes dan Montgomery dalam Rumengan dkk, 2010). Berikut hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan nilai VIF.

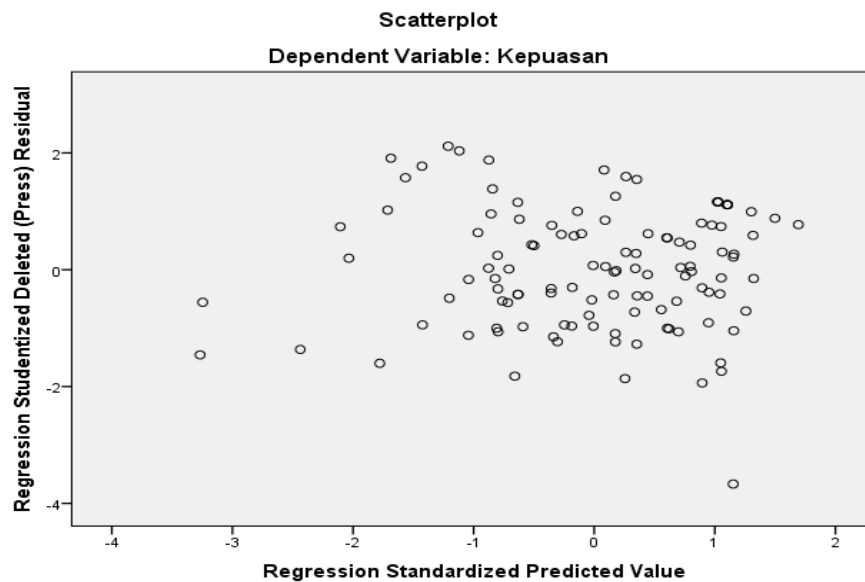
**Gambar Multikolinieritas**

Model	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
<b>(Constant)</b>	<b>5.073</b>	<b>12.340</b>					
Supervisi	-.016	.294	.337	.165	.145	.814	1.229
Kualitas Pelayanan	.265	.677	.478	.392	.369	.814	1.229

Berdasarkan tabel 4.13 kedua variabel independen yakni supervisi dan kualitas pelayanan memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), sehingga tidak terjadi **multikolinieritas** dalam variabel independen penelitian ini.

**4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan pendekatan grafik.



**Gambar 4.2 Multikolinieritas**

Dari grafik Scatter plot diatas, terlihat titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, tersebar diatas

baik di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi layak dipakai untuk

memprediksi kepuasan, berdasarkan masukan variabel independennya.

### 4.3.3 Analisis Regresi

Analisa regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen

(Kepuasan) dengan variabel independen ( supervisi dan kualitas pelayanan), dengan tujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari nilai variabel bebas.

**Tabel 4. 14 Koefisien Regresi**

Hasil pada tabel 4.14 di atas SMECT SAINS Medan sebesar

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.707	1.834		4.748	.000
Supervisi	.139	.078	.161	1.782	.078
Kualitas Pelayanan	.471	.104	.409	4.525	.000

dapat di tuliskan dalam model persamaan regresi liniernya sebagai berikut:

$$Y = 8.707 + 0.139X_1 + 0.471X_2$$

Dimana :

Y = Kepuasan siswa

X1 = Supervisi

X2 = Kualitas pelayanan

Maksud persamaan diatas adalah:

1. Nilai konstan (a) untuk persamaan regresi adalah 8.707 dengan parameter positif. Hal ini berarti bahwa apabila Supervisi (X1), Kualitas pelayanan (X2) sama dengan nol, maka Kepuasan siswa lembaga bimbingan belajar meningkatkan Kepuasan siswa.

### 4.3.4 Koefisien Determinasi (R-Square)

Nilai R-square adalah untuk melihat bagaimana variasi nilai

8.707 dengan asumsi variabel lain adalah konstan.

2. Koefisien Supervisi (X1) bernilai positif, hal ini berarti jika Supervisi ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan siswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,139.
3. Koefisien Kualitas pelayanan (X2) bernilai positif, hal ini berarti jika pelatihan ditingkatkan 1 satuan maka Kepuasan siswa akan mengalami ke kenaikan sebesar 0,471.

Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pada supervisi dan kualitas pelayanan akan

variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas (Rumengan dkk, 2010)

Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi ( R-Square )

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.500 <sup>a</sup>	.250	.236		3.04133

Hasil koefisien berganda adalah 0.500, sedangkan nilai R square adalah 0.250 atau 25.%, hasil ini mengindikasikan bahwa 25% variabel kepuasan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel supervisi (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4.3.5 Pengujian Hipotesis

##### 4.3.5.1 Uji t ( parsial )

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (supervisi dan kualitas pelayanan) secara parsial dalam menerangkan variabel dependen (Kepuasan siswa). Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4. 14

#### 1. Pengaruh Supervisi Terhadap Kepuasan siswa Secara Parsial

- Ho :  $b_1 = 0$  : Tidak ada pengaruh signifikan supervisi terhadap kepuasan siswa.
- Ha :  $b_1 \neq 0$  : Ada pengaruh signifikan supervisi terhadap Kepuasan siswa.

Kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut

- Tolak Ho jika nilai probabilitas  $t \leq$  taraf signifikan sebesar 0,05 ( $\text{sig.} \leq \alpha 0,05$ )
- Terima Ho jika nilai probabilitas  $t >$  taraf signifikan

sebesar 0,05 ( $\text{Sig.} > \alpha 0,05$ )

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X1 (Supervisi) diperoleh nilai t hitung sebesar 1,782 dengan nilai probabilitas t (Sig) adalah 0,078 ( $\text{Sig.} > \alpha 0,05$ ). Dengan demikian Ho diterima dan Ha ditolak, maka Hipotesis pertama ditolak. Dapat disimpulkan Supervisi (X1) secara parsial mempunyai pengaruh, tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan siswa (Y) pada siswa bimbingan belajar SMECT SAINS Medan.

#### 2. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan siswa Secara Parsial

- Ho :  $b_1 = 0$  : Tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan
- Ha :  $b_1 \neq 0$  : Ada pengaruh signifikan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan

Kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut

- Tolak Ho jika nilai probabilitas  $t \leq$  taraf signifikan sebesar 0,05 ( $\text{sig.} \leq \alpha 0,05$ )
- Terima Ho jika nilai probabilitas  $t >$  taraf signifikan sebesar 0,05 ( $\text{Sig.} > \alpha 0,05$ )

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X2 (Kualitas pelayanan) diperoleh nilai t hitung sebesar 4.525 dengan nilai probabilitas t (Sig) adalah 0,000 (Sig.<  $\alpha$  0,05). Dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, maka Hipotesis kedua diterima. Dapat disimpulkan Kualitas pelayanan (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan siswa (Y) pada siswa bimbingan belajar SMECT SAINS Medan.

**4.3.5.2 Uji F (Pengaruh Supervisi dan Kualitas pelayanan Secara Simultan terhadap Kepuasan siswa)**

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dikaitkan

**Tabel 4.16 Model Uji Simultan**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	347.900	2	173.950	18.806	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1045.214	113	9.250		
	Total	1393.114	115			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Supervisi

Hasil pengujian dengan SPSS variabel independen secara bersama-sama diperoleh nilai F hitung = 18,806 dengan nilai probabilitas F (sig) adalah sebesar 0,000 (sig.0,000< $\alpha$ 0,05). Dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa supervisi (X1),

dengan hipotesis yang diajukan, yaitu :

- a. Ho : b1, b2 = 0 : Tidak ada pengaruh signifikan supervisi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan.
- b. Ha : minimal salah satu b  $\neq$  0 : Ada pengaruh yang signifikan supervisi, kualitas pelayanan terhadap Kepuasan

Kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut

- a. Tolak Ho jika nilai probabilitas  $F \leq$  taraf signifikan sebesar 0,05 (sig. $\leq$  $\alpha$ 0,05)
- b. Terima Ho jika nilai probabilitas  $F >$  taraf signifikan sebesar 0,05 (Sig.>  $\alpha$  0,05)

kualitas pelayanan (X2) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan siswa (Y) pada siswa bimbingan belajar SMECT SAINS Medan.

**4.4 Analisa Temuan Peneliti**

Dari hasil penelitian terlihat bahwa semua variabel bebas

(Supervisi dan Kualitas pelayanan ) mempunyai pengaruh terhadap variabel Y ( Kepuasan ). Untuk lebih jelasnya hasil analisa dan pengujian yang telah dilakukan, penjelasannya sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh tetapi tidak signifikan variabel X1 (Supervisi) terhadap variabel Y (Kepuasan) yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi variabel Supervisi sebesar 0,139, berarti semakin tinggi supervisi yang diberikan kepada siswa peserta bimbingan, maka akan semakin meningkat pulalah kepuasan para siswa bimbingan belajar SMECT SAINS Medan. Variabel X1 (supervisi) berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap variabel Y (kepuasan) siswa bimbingan belajar SMECT SAINS Medan dengan probabilitas Sig. 0,078 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , dengan kata lain supervisi pada lembaga ini perlu ditingkatkan.
2. Terdapat pengaruh variabel X2 (Kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan siswa) yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,471, berarti semakin baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepada siswa, maka akan semakin meningkatkan kepuasan para siswa peserta bimbingan belajar SMECT SAINS Medan. Variabel X2 (Kualitas pelayanan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (kepuasan)

siswa peserta bimbingan belajar SMECT SAINS Medan dengan probabilitas Sig. 0,000, lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ .

Nilai koefisien korelasi ganda 0,500, sedangkan nilai *R-Square* adalah 0,250 atau 25,%, hasil ini mengindikasikan bahwa 25,% variabel Kepuasan siswa ( Y ) dipengaruhi oleh Supervisi (X1) dan Kualitas pelayanan (X2), sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diteliti.

Penelitian ini juga menerima hipotesis yang ada pada bab sebelumnya, yakni :

1. Supervisi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan siswa lembaga bimbingan belajar SMECT SAINS Medan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa lembaga bimbingan belajar SMECT SAINS Medan.
3. Supervisi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar SMECT SAINS Medan.
4. Pengaruh tersebut adalah signifikan pada taraf  $\alpha = 0,05$ , pengaruh yang signifikan mengandung arti bahwa Supervisi dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara nyata (berarti) terhadap Kepuasan siswa bimbingan belajar SMECT SAINS Medan.

### **Kesimpulan**

Dari hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya,



maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Supervisi (X1) secara parsial mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan siswa (Y) pada siswa bimbingan belajar SMECT Sains Medan dengan perolehan nilai t hitung = 1,782 dengan nilai probabilitas t (Sig) adalah sebesar 0,078 (Sig.0,078 >  $\alpha$ 0,05). Dari data responden yang ada butir pertanyaan no dua (2) yaitu semangat belajar guru memuaskan siswa dan butir pertanyaan no empat (4) yaitu pengembangan metode dan evaluasi belajar mengajar memuaskan siswa jawaban responden yang setuju baru 40%, sehingga hal tersebut perlu ditingkat untuk tercapainya kepuasan siswa.
2. Kualitas pelayanan (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa (Y) pada siswa bimbingan belajar SMECT Sains Medan dengan perolehan nilai t hitung = 4,525 dengan nilai probabilitas t (Sig) adalah sebesar 0,000 (Sig.0,000 <  $\alpha$ 0,05). Jawaban responden dengan posisi sangat setuju sudah >40%, sehingga perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan hal-hal yang sudah dijalanka selama ini.
3. Dari uji F ( Simultan ) diperoleh nilai F hitung sebesar 18,806 dengan Sig.0,000 <  $\alpha$  0,05, menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, berarti Supervisi (X1), dan Kualitas pelayanan (X2)

berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan (Y) pada taraf  $\alpha = 0,05$  pada siswa bimbingan belajar SMECT Sains Medan

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa supervisi berpengaruh tetapi tidak signifikan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa bimbingan belajar SMECT Sains Medan. Hal ini berarti supervisi yang diberikan oleh perusahaan (organisasi) kepada para siswanya perlu ditingkatkan dan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan para siswanya, begitu pula dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para karyawan lembaga bimbingan SMECT Sains Medan selama ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar dapat meningkatkan kinerjanya yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja manajemen perusahaan PT Smect Sarana Pratama Medan, khususnya bagian pemasaran.

### **Saran**

Berdasarkan dari kesimpulan yang diambil, maka peneliti menyarankan kepada perusahaan bahwa:

1. Supervisi yang diberikan oleh pimpinan atau perusahaan selama ini kepada para siswa dan karyawannya untuk ditingkatkan, dan tetap dipertahankan yang sudah berjalan selama ini, selain dari pada itu pimpinan atau pihak

perusahaan juga harus menaruh perhatian yang lebih serius lagi pada semua permasalahan kebutuhan khususnya kebutuhan akan fasilitas yang digunakan dalam mendukung pekerjaan supervisi itu sendiri.

2. Kualitas pelayanan juga harus tetap dipertahankan, Jika perlu diadakan pemberian pelatihannya dengan cara berkesinambungan, kepada seluruh staf secara khusus, agar pelanggan selalu nyaman, citra perusahaan terjaga, dan akhirnya kinerja perusahaan meningkat. Dengan meningkatnya kinerja secara otomatis perusahaan terjadi profit usaha, dengan demikian pemenuhan fasilitas kerja dan kesejahteraan karyawan meningkat.
3. Kepuasan siswa (pelanggan), sudah terjadi tetapi dalam prakteknya tidak cukup hanya dengan terpenuhinya kepuasan pribadi untuk melayani konsumen yang bersangkutan tetapi juga harus diperhatikan hal hal sebagai berikut:
  - a. Pelanggan (siswa) adalah orang yang paling penting .
  - b. Pelanggan (siswa) adalah obyek yang memberikan keuntungan bagi perusahaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Fandy Tjiptono, 2011. Pemasaran Jasa, Bayumedia Publishing.
2. Adrian Payne, 2005, Pemasaran Jasa, Pearson Education Asia, Andi.
3. Buchari Alma, Dr, 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi revisi Bandung Alfabeta .
4. J Supranto MA ,APU, 2007. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Jakarta, Rineka Cipta.
5. Rambat Lupiyoadi, A Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
6. Ngalim Purwanto, 2004. Psikologi Pendidikan. Alfabeta. Bandung.
7. Kotler, 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi tiga , Jakarta: Erlangga.
8. Robert E Slavin ,Psikologi pendidikan teori dan praktek, 2009. Edisi delapan. Jakarta: Indeks
9. Prof.Dr.Rochiati Wiriatmaja , 2008. Metode penelitian tindakan kelas. Bandung: Rosda
10. Mathias, R. L dan Jackson, J.H, 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Salemba Empat
11. Suharsini Arikunto, 2007. Dasar dasar Supervisi, Raja Grafindo Persada.
12. Mulyasa, 2009, Standart kompetensi dan sertifikasi guru, Bandung, Remaja Rosda Karya
13. Seni Apriliya, 2007. Manajemen kelas untuk menciptakan iklim belajar yang kondusif : Bandung: PT. Visindo Media Persada.
14. Mulyasa, 2005. Manajemen berbasis sekolah, Cetakan kesembilan: Bandung ,Rosda.
15. Rumengan, Jemmy dkk, 2010. Analisa Data Kuantitatif, Medan
16. Rumengan, Jemmy, 2010. Metodologi Penelitian dengan SPSS. Medan Uniba Press.
17. Rumengan, Jemmy, 2013. Metodologi Penelitian. Bandung: Ciptapustaka Media Perintis

18. Samsudin, Sadili, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung Pustaka Setia.
19. Lou Anne Johnson, 2009. Pengajaran yang kreatif dan menarik. Jakarta: Indeks.
20. Dr .Mukhtar .M.Pd, 2003. Pendidikan Anak Bangsa pendidikan untuk semua, Jakarta, Nimas Multima
21. Referensi  
Online:[http://id.shvoong.com/sosial:scinces/economics/2236439:pengertian kepuasan pelanggan menurut para ahli /shuman-/](http://id.shvoong.com/sosial/scinces/economics/2236439:pengertian_kepuasan_pelanggan_menurut_para_ahli/shuman-/), diakses 28 Mei 2013