

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
DI SMK NEGERI 10 SURABAYA**



Oleh:

Dalila Ariantini Prilia

20201221100

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2024**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
DI SMK NEGERI 10 SURABAYA**

Diajukan guna memenuhi
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen



Oleh:

Dalila Ariantini Prilia

20201221100

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2024

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dalila Ariantini Prilia
NIM : 20201221100
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini, benar – benar tulisan saya dan tidak plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 20 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Dalila Ariantini Prilia

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA**

DI SMK NEGERI 10 SURABAYA

Diajukan Oleh :

DALILA ARIANTINI PRILIA

NIM : 20201221100

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing,

1. M. Alhakim Danurwindo, S.E., MM

2. Ali Imaduddin Futuwwah, S.Sos., M.SM

Tanda Tangan



Tanggal

30/04/24

29/04/24

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Prodi Manajemen,



Dr. Mochammad Mockhlas, S.Si., MM



Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., MM

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
DI SMK NEGERI 10 SURABAYA**

Nama : Dalila Ariantini Prilia
NIM : 20201221100

Program Studi: Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari/Tanggal: Rabu / 17 Juli 2024
Pukul: 13.00 WIB – 14.30 WIB

Komisi Penguji terdiri dari
Ketua Penguji



Asyidatur Rosmaniar, S.E., M.Pd

Anggota I



M. Alhakim Danurwinda, S.E., MM

Dekan

Dr. Mochamad Mockhlas, S.Si., MM

Anggota II



Ali Imaduddin Futuwwah, S.Sos., M.SM

Kaprodi

Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., MM

KATA PENGANTAR

Segala kerendahan hati dan jiwa, penulis panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, Sang Pencipta Alam Semesta, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Negeri 10 Surabaya". Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. dr. Sukodiono, M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. Dr. Mochamad Mochlas., S. Si, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., M selaku Kaprodi Manajemen
4. M. Alhakim Danurwindo, SE ., MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, saran, dan dorongan selama proses penulisan skripsi.
5. Bapak Ali Imaduddin Futuwah S.sos., M.SM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, dan dorongan selama proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staff karyawan Universitas Muhammadiyah

Surabaya

7. Kedua orang tua tercinta yang menjadi sebuah alasan utama penulis untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan. Terimakasih atas dukungan moral, doa, dan kasih sayang kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan proses perkuliahan hingga akhir.
8. Shofwan Naufal Akmal, sepupu penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir
9. Aldhan Anzar Rizqullah yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir
10. Kepada saudara-saudara penulis yang sudah mendukung skripsi ini dari awal hingga selesai
11. Seluruh pihak yang sudah banyak membantu dan memberikan semangat serta dukungan yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Surabaya, 29 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Kerangka Berpikir	20
D. Model Analisis.....	23
E. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Pendekatan Penelitian.....	25
B. Definisi Operasional Variabel	25
C. Populasi dan Teknik Sampling	28
D. Objek dan Waktu Penelitian	30
E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	31

F. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Deskripsi hasil penelitian	42
C. Hasil Uji Hipotesis	52
D. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	22
Gambar 2.2 Model Analisis	23
Gambar 4.1 SMK Negeri 10 Surabaya	39
Gambar 4.2 Pengelola Bisnis Retail SMK Negeri 10 Surabaya	40
Gambar 4.3 Responden Siswa dan Pembimbing Lapangan.....	42
Gambar 4.4 Model Awal Pengukuran <i>Outer Model</i>	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah SMK Negeri di Kota Surabaya.....	3
Tabel 1.2 Ulasan 10 Siswa SMKN 10 Surabaya	4
Tabel 3.1 Jumlah Siswa SMK Negeri 10 Surabaya	28
Tabel 3. 2 Perhitungan Sampling	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	41
Tabel 4.3 Mean dan Standart Deviation.....	42
Tabel 4.4 <i>Outer Loading</i>	45
Tabel 4.5 <i>AVE</i>	46
Tabel 4.6 <i>Cross Loading</i>	47
Tabel 4.7 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	48
Tabel 4.8 <i>Cronbach Alpha Dan Composite Reliability</i>	49
Tabel 4.9 <i>R Square</i>	49
Table 4.10 <i>Q Square</i>	50
Tabel 4.11 <i>F Square</i>	50
Tabel 4.12 Uji Hipotesis	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Dosen Pembimbing	67
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	68
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian	69
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi	70
Lampiran 5. Bebas Plagiasi.....	71
Lampiran 6. Endorsement Letter.....	72
Lampiran 7. Persetujuan Perbaikan Skripsi	73
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 9. Hasil Olah Data	77
Lampiran 10. Tabulasi Data.....	81