

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Pemasaran Jasa

Manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Manajemen menginginkan tujuan tercapai dengan efektif dan efisien. Dua kata tersebut semakin penting sekarang ini. Dengan kata lain, prestasi manajer diukur dari efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi, tidak sekadar mencapai tujuan (Aina & Atan, 2020).

Pemasaran atau *Marketing* adalah aktivitas dan proses menciptakan, mengomunikasikan, menyampaikan, dan mempertukarkan tawaran yang bernilai bagi pelanggan dan masyarakat umum. Konsep pemasaran atau marketing menurut pengertiannya adalah segala kegiatan perusahaan untuk menawarkan produk. Dalam praktiknya, perusahaan harus mampu menyesuaikan produknya dengan keunggulan pasar (Farida & Setiawan, 2022).

Jasa adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jasa memiliki banyak arti, mulai dari pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Jasa memiliki banyak karakteristik, serta beragam jenisnya dalam bidang bisnis (Hasan et al., 2022).

Pemasaran Jasa atau *Service Marketing* adalah upaya bisnis menawarkan produk yang tidak fisik ke konsumen. Produk tersebut tetap memberikan manfaat

untuk konsumen meski tanpa visual, sensorik atau fisik. Meski tidak memiliki bentuk fisik yang dapat dilihat atau dirasakan, pemasaran jasa berusaha untuk menjual atau menjelaskan nilai dari pengalaman serta manfaat yang akan didapatkan oleh konsumen melalui interaksi dengan penyedia jasa. Maka dari itu, upaya pemasaran jasa cenderung fokus untuk menciptakan kesadaran, menarik minat pelanggan potensial dan mengapresiasi nilai jasa yang ditawarkan oleh suatu layanan (Wuradharma et al., 2024). Pemasaran jasa berfokus pada pelayanan tidak berwujud yang memberikan nilai kepada pelanggan (Hasan et al., 2022).

Manajemen pemasaran jasa adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pemasaran untuk produk jasa dengan tujuan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta meningkatkan keuntungan perusahaan. Manajemen pemasaran jasa meliputi berbagai strategi dan kegiatan, termasuk segmentasi pasar, bauran pemasaran, personalisasi, dan manajemen kualitas (Azhar et al., 2023).

2. Pendidikan

Secara etimologis, kata "pendidikan" berasal dari bahasa Latin "educare" yang berarti "mengeluarkan" atau "mengembangkan". Kata ini kemudian berkembang menjadi "education" dalam bahasa Inggris dan "pendidikan" dalam bahasa Indonesia, yang mengandung makna proses mengembangkan kemampuan dan potensi diri seseorang melalui pembelajaran dan pengalaman.

Menurut istilah, pendidikan diartikan sebagai proses pembelajaran yang dilakukan secara sistematis dan terencana untuk mengembangkan potensi diri seseorang dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Pendidikan

bertujuan untuk membentuk individu yang mampu berpartisipasi secara aktif dan bertanggung jawab dalam kehidupan sosial dan profesional.

Menurut Ki Hajar Dewantara "Pendidikan adalah tuntunan di dalam hidup tumbuhnya anak-anak, artinya pendidikan menuntun segala kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak itu, agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapatlah mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang setinggi-tingginya.". Sedangkan menurut UNESCO (1998), pendidikan adalah "proses yang berkelanjutan dan dinamis yang bertujuan untuk mengembangkan potensi manusia secara keseluruhan, baik secara intelektual, emosional, sosial, dan fisik, melalui interaksi antara individu, keluarga, masyarakat, dan lingkungan"

Dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah proses yang kompleks dan dinamis yang bertujuan untuk mengembangkan potensi manusia secara keseluruhan, baik secara intelektual, emosional, sosial, dan fisik. Pendidikan melibatkan interaksi antara individu, keluarga, masyarakat, dan lingkungan, yang saling memengaruhi dan mempengaruhi satu sama lain dalam proses pembelajaran dan pertumbuhan

3. Kualitas Layanan Jasa Pendidikan

Jasa Pendidikan adalah jasa yang bersifat kompleks karena mempunyai sifat padat karya dan padat modal, artinya dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki keahlian khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) lengkap (Roifa, 2022).

Layanan jasa pendidikan adalah jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa atau sekolah kepada siswa. Kualitas layanan pendidikan dapat diketahui

dengan cara membandingkan persepsi dan ekspektasi siswa terhadap layanan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh selama proses pendidikan yang di tempuh di sekolah (Nurrohmah et al., 2023).

Kualitas Layanan Jasa Pendidikan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan orang tua (Karimah, 2022). Kualitas Layanan Jasa Pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam rangka menciptakan kepuasan dan harapan dari konsumen pendidikan (Triwijayanti et al., 2022).

Tentu, ada berbagai jenis layanan jasa pendidikan formal/informal yang bisa disediakan, seperti: Bimbingan Belajar yang menyediakan bantuan dalam memahami pelajaran sekolah, baik itu untuk ujian, tugas, atau peningkatan pemahaman secara umum. Kursus dan Pelatihan, Menawarkan kursus dan pelatihan dalam berbagai bidang, mulai dari bahasa asing, matematika, ilmu komputer, sampai keterampilan khusus seperti seni memasak atau musik. Konsultasi Pendidikan, Memberikan saran dan panduan kepada siswa dan orang tua mengenai pilihan sekolah, program studi, atau strategi belajar yang efektif. Pengembangan Kurikulum, Membantu lembaga pendidikan dalam merancang atau mengevaluasi kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan siswa dan standar pendidikan. Penyediaan Materi Pembelajaran, Menyediakan materi pembelajaran, baik itu dalam bentuk buku, e-book, video pembelajaran, atau platform belajar online. Pelatihan Guru, Memberikan pelatihan dan pengembangan profesional bagi para pendidik untuk meningkatkan kualitas pengajaran mereka. Konseling Akademik dan Karier, Memberikan layanan konseling kepada siswa untuk

membantu mereka dalam memilih jalur akademik dan karier yang sesuai dengan minat, bakat, dan tujuan mereka. Les Privat, Menyediakan pengajaran individual yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman siswa. Ini hanya beberapa contoh, dan layanan jasa pendidikan dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan dan pasar yang dilayani.

Adapun lima variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa menurut Tjiptono & Chandra (2016):

- a. Bukti Fisik : Mengacu pada layanan atau jasa yang tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, sehingga aspek fisik menjadi penting dalam menilai kualitas suatu layanan sekolah. Indikator yang digunakan dalam variabel ini yakni
 - 1) Peralatan moderen : Merujuk pada penggunaan teknologi dan peralatan canggih yang mendukung kegiatan pembelajaran di sekolah, meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pendidikan.
 - 2) Fasilitas visual : Mencakup desain dan penataan ruang kelas serta lingkungan sekolah yang estetik dan menarik, menciptakan suasana belajar yang nyaman dan menyenangkan bagi siswa.
 - 3) Profesional : Menggambarkan tingkat keahlian dan kompetensi tenaga pendidik serta staf sekolah yang menunjukkan sikap dan etika kerja yang tinggi dalam melayani siswa dan kegiatan pendidikan
- b. Empati, mencakup pemahaman dari pihak sekolah terhadap kebutuhan siswa dan upaya mereka untuk mencapainya. Penilaian dari siswa diperlukan dalam mencapai hal ini. Indikator yang digunakan dalam

variabel ini yakni

- 1) Memberi perhatian individu : Pihak sekolah menunjukkan kepedulian dan menyediakan waktu untuk mendengarkan serta memahami kebutuhan dan masalah masing-masing siswa secara personal
 - 2) Waktu kerja yang nyaman : Mengacu pada penyediaan jam kerja yang fleksibel dan lingkungan kerja yang mendukung kenyamanan, sehingga siswa dapat belajar dengan tenang dan produktif
- c. Keandalan, yang mencerminkan kemampuan guru dalam memberikan layanan proses belajar mengajar yang berkualitas sesuai dengan yang di janjikan, konsisten, dan sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. Indikator yang digunakan dalam variabel ini yakni :
- 1) Layanan yang cepat : Pihak sekolah mampu memberikan respons dan menyelesaikan permintaan atau masalah siswa dengan segera, tanpa menunda-nunda
 - 2) Kesiapan dalam menanggapi permintaan : Menunjukkan kemampuan dan kesiapan guru serta staf sekolah untuk segera merespons dan memenuhi permintaan atau kebutuhan siswa dengan tepat waktu dan efisien
- d. Daya tanggap atau Responsif, yaitu kesediaan personel sekolah untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan siswa terkait dengan masalah belajar-mengajar atau masalah pribadi. Indikator yang digunakan dalam variabel ini yakni

- 1) Adil mengenai masalah : Pihak sekolah bersikap objektif dan tidak memihak dalam menangani keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh siswa, memastikan semua masalah diselesaikan dengan adil
 - 2) Menyimpan dokumen dengan baik : Menunjukkan kemampuan sekolah dalam mengelola dan mengarsipkan dokumen penting siswa secara sistematis dan aman, sehingga informasi dapat diakses dan digunakan dengan efisien saat diperlukan
- e. Kepastian Jaminan, mengacu pada kepastian yang diberikan kepada siswa dalam memilih sekolah sebagai tempat untuk belajar dan mengembangkan potensi mereka berdasarkan informasi yang ada. Indikator yang digunakan dalam variabel ini yakni
- 1) Konsisten bersikap sopan : Guru dan staf sekolah selalu menunjukkan perilaku yang ramah, hormat, dan profesional dalam berinteraksi dengan siswa, menciptakan lingkungan yang positif dan mendukung
 - 2) Menumbuhkan rasa aman : Mengacu pada upaya sekolah untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan bebas dari ancaman atau gangguan, sehingga siswa merasa terlindungi dan dapat belajar dengan tenang serta percaya diri.

4. Kepuasan Siswa

"Kepuasan" merujuk pada bagaimana setiap pelanggan dan konsumen melihat hasil kinerja seseorang. Atikah (2014:41) mengatakan bahwa seseorang yang memiliki tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap optimis. Kamus umum bahasa Indonesia menggambarkan kepuasan sebagai perihal

atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Kepuasan siswa disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa dalam hal ini. Kepuasan siswa, menurut Sopiadin (2010:33) didefinisikan sebagai sikap positif siswa terhadap cara guru mengajar mereka karena ada kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan siswa dan kenyataan yang mereka terima. Siswa akan merasa puas jika proses belajar mengajar tersebut sesuai dengan harapan mereka, dan jika tidak, siswa akan merasa tidak puas.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan sikap positif siswa terhadap cara guru mengajar mereka karena ada kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan siswa dengan kenyataan yang mereka terima. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima siswa dengan harapan mereka, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan yang diterima.

Menurut Sopiadin (2010:40), ada lima indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan siswa. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan: terkait dengan kemampuan guru untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, dan mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan.
- b. Berwujud: layanan atau jasa yang tidak dapat dilihat, diraba, atau dicium; aspek berwujud merupakan suatu proses yang tidak dapat dilihat, diraba.
- c. Daya Tanggap: kesediaan staf sekolah untuk mendengarkan dan

menangani keluhan siswa yang berkaitan dengan masalah sekolah, baik itu masalah akademik maupun masalah pribadi.

- d. Kepastian: adalah keadaan yang pasti. Siswa memilih sekolah sebagai tempat untuk belajar dan meningkatkan kemampuan mereka berdasarkan informasi.
- e. Empati: Sekolah memahami kebutuhan siswa dan berusaha untuk mencapainya. Ini adalah contoh empati sekolah terhadap siswa. Siswa harus menilai pencapaian.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini:

1. Penelitian Juhana & Mulyawan, (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung”. Penelitian ini menggunakan teknik analisis analisis jalur (*Path Analisis*), dengan variabel pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) (X1), Empati (*Empathy*) (X2), Keandalan (*Reliability*) (X3), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X4) dan Kepastian (*Assurance*) (X5) terhadap Kepuasan Siswa (Y). Hasil dari penelitian ini berupa:
 - a. Besarnya pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang sudah baik dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa jika bukti fisik (*tangible*) ditingkatkan maka akan menimbulkan kontribusi kepuasan mahasiswa yang lebih maksimal lagi.

- b. Besarnya pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang kurang baik dengan demikian dapat disimpulkan bahwa empati (*empathy*) tidak terlalu mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
- c. Besarnya pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang sudah baik dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika keandalan (*reliability*) ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- d. Besarnya pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang sudah baik dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika daya tanggap (*responsiveness*) ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- e. Besarnya pengaruh kepastian (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang sudah baik dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika kepastian (*assurance*) ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. Penelitian Yusi & Hariyati, (2020) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Profesional Guru Produktif Dan Kelayakan Sarana Prasarana Terhadap Peningkatan Kompetensi Siswa Dalam Pembelajaran Berbasis Teaching Factory Pada Program Keahlian Multimedia Di SMK Negeri 1 Surabaya”.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis *simple random* sampling yang berdasarkan rumus Slovin, dengan variabel pengaruh kompetensi profesional guru produktif (X1) dan kelayakan sarana prasarana (X2) terhadap peningkatan kompetensi siswa dalam pembelajaran berbasis teaching factory (Y). Hasil dari penelitian ini berupa:

- a. H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya, kompetensi profesional guru produktif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kompetensi siswa dalam pembelajaran berbasis teaching factory di SMK Negeri 1 Surabaya.
- b. H0 ditolak dan H2 diterima. Artinya, kelayakan sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kompetensi siswa dalam pembelajaran berbasis teaching factory di SMK Negeri 1 Surabaya.
- c. Terdapat pengaruh antara kompetensi profesional guru produktif (X1) dan kelayakan sarana prasarana (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap peningkatan kompetensi siswa dalam pembelajaran berbasis teaching factory pada program keahlian multimedia di SMK Negeri 1 Surabaya.

Persamaan penelitian ini dengan milik Peneliti adalah sama-sama menggunakan variabel kelayakan sarana dan prasarana (kualitas layanan sebagai X. Sedangkan untuk perbedaannya adalah Variabel (Y) Kepuasan Siswa dan terdapat variabel intervening dalam penelitiannya objek yang diteliti.

3. Penelitian Harnawati & Purnamawati, (2023) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pedagogik Dan Kompetensi Profesional Guru Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik SMK NEGERI 3 SIDRAP”. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *purposive sampling*, dengan variabel kompetensi pedagogik (X1) dan kompetensi profesional guru (X2) motivasi belajar peserta didik (Y). Hasil dari penelitian ini berupa:
- a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pedagogik guru (X1) terhadap motivasi belajar peserta didik (Y) SMK Negeri 3 Sidrap.
 - b. Ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi pedagogik (X1) dan kompetensi profesional guru (X2) terhadap motivasi belajar peserta didik (Y) SMK Negeri 3 Sidrap.
- Persamaan penelitian ini dengan milik Peneliti adalah sama-sama menggunakan kualitas layanan jasa sekolah sebagai XI. Sedangkan untuk perbedaannya adalah variabel (Y) Kepuasan Siswa dan terdapat variabel intervensi dalam penelitiannya objek yang diteliti.
- a. Penelitian Widayati et al., (2021) yang berjudul “Analisis Motivasi Belajar Siswa Dan Kompetensi Guru Terhadap Hasil Belajar Dan Implikasinya Terhadap Reputasi Sekolah”. Penelitian ini menggunakan teknik *analisis probability sampling* atau sampel jenuh. Teknik pengolahan data dilakukan dengan analisis jalur, pengujian korelasi dan pengujian koefisien determinasi, dengan variabel motivasi belajar siswa (X1) kompetensi guru (X2) terhadap hasil belajar (Y). Hasil dari penelitian ini berupa:

- a. Motivasi belajar siswa dan kompetensi guru berpengaruh yang signifikan terhadap hasil belajar baik secara parsial maupun secara bersama-sama/simultan.
- b. Motivasi belajar siswa tidak berpengaruh langsung terhadap reputasi sekolah, namun secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap reputasi sekolah melalui hasil belajar.
- c. Kompetensi guru memberikan pengaruh yang signifikan terhadap hasil belajar siswa dan reputasi sekolah baik secara parsial maupun secara bersama-sama/ simultan.

Persamaan penelitian ini dengan milik Peneliti adakah sama-sama menggunakan variabel kualitas layanan jasa sekolah sebagai variabel X. Sedangkan untuk perbedaannya adalah variabel (Y) Kepuasan Siswa dalam penelitiannya objek yang di teliti.

C. Kerangka Berpikir

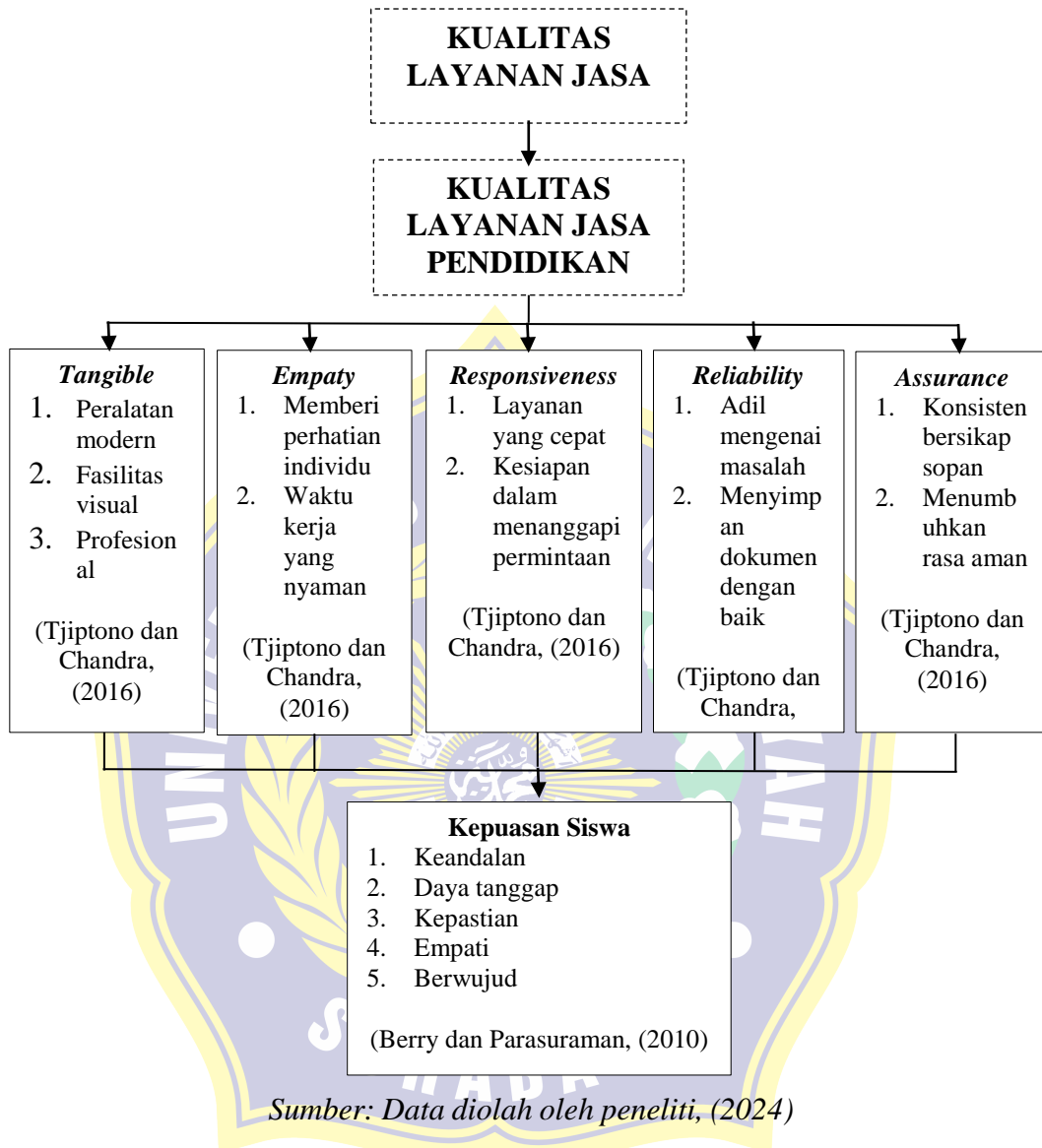
Berdasarkan uraian diatas, dapat dibangun kerangka berpikir mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa SMK Negeri 10 Surabaya, yang dapat digambarkan dengan variabel. Variabel merupakan faktor-faktor yang ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki dalam rangka memperoleh pemahaman tentang suatu fenomena, yang nantinya akan digunakan untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2020).

Variabel yang dibahas dalam penelitian ini adalah variabel X sebagai variabel bebas merupakan kualitas layanan jasa pendidikan yang terdiri dari: Bukti Fisik (*Tangible*) (X1), Empati (*Empathy*) (X2), Keandalan (*Reliability*)

(X3), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X4) dan Kepastian (*Assurance*) (X5). Variabel Y sebagai variabel terikat adalah Kepuasan Siswa (Y). Maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Teori



Variabel yang diteliti = _____

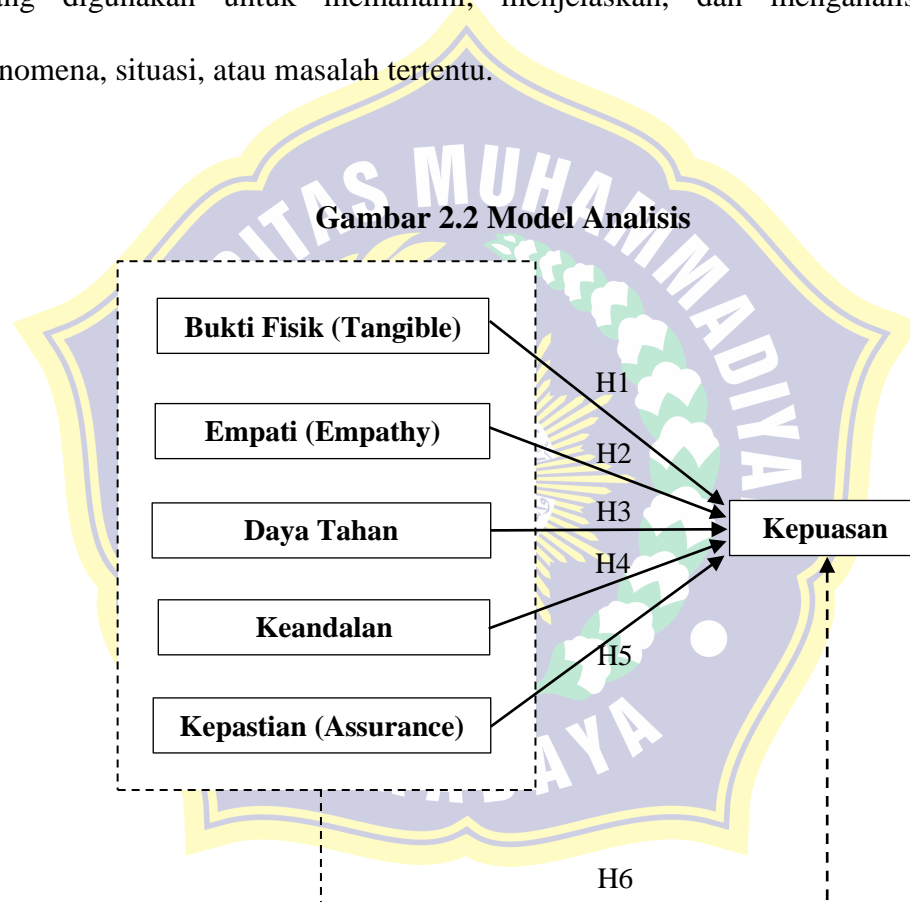
Variabel yang tidak diteliti = -----

Kerangka konseptual diatas bersumber dari data-data yang telah diolah Peneliti sebelumnya. Apabila kerangka konseptual tersebut dijabarkan variabelnya yakni: Bukti Fisik (*Tangible*) adalah Variabel Independen (X1), Empati (*Empathy*) adalah Variabel Independen (X2), Keandalan (*Reliability*) adalah

Variabel Independen (X3), Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah Variabel Independen (X4) dan Kepastian (*Assurance*) adalah Variabel Independen (X5); serta Kepuasan Siswa adalah Variabel Dependen (Y).

D. Model Analisis

Model analisis adalah sebuah kerangka kerja atau pendekatan sistematis yang digunakan untuk memahami, menjelaskan, dan menganalisis suatu fenomena, situasi, atau masalah tertentu.



Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2024)

E. Hipotesis

Sugiyono menjelaskan bahwa hipotesis adalah sebuah jawaban awalyang bersifat sementara terhadap perumusan masalah penelitian, di mana

perumusan penelitian telah diungkapkan dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 : Diduga bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
- H2 : Diduga empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
- H3 : Diduga daya tahan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
- H4 : Diduga keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
- H5 : Diduga kepastian (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.
- H6 : Diduga bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tahan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan kepastian (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 10 Surabaya.