

ABSTRAK

Annita Arifti Harahap. Nim 7133210011. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan”.

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Wahidin Sudirohusodo Medan. Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan keinginan konsumen dengan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan kepuasan siswa adalah perbandingan antara persepsi terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Populasi dalam penelitian dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang bersekolah di SMA Dr. Wahidin.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*. Metode analisis data dengan kuesioner, wawancara dan penelitian pustaka. Pengujian instrumen menggunakan Uji Validitas, Uji Realibilitas dan Asumsi Klasik. Sedangkan dalam melakukan analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji F dan uji t. Hasil studi menunjukkan bahwa tidak seluruh variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa.

Dari seluruh hipotesis yang diajukan hanya variabel bukti fisik yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sedangkan variabel lainnya yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan taraf signifikansi $(p) > 0,05$ memiliki makna bahwa variabel-variabel tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa pada SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan. SMA Swasta Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan diharapkan agar lebih mempertahankan bukti fisik yang dapat memicu kepuasan siswa agar semakin meningkat.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Siswa.

ABSTRACT

Annita Arifti Harahap. Nim 7133210011. "The Effect of Customer Satisfaction Quality of Students at Private High School Dr. Wahidin Sudirohusodo Terrain ".

This study entitled Effect of Service Quality Satisfaction Students At Private School Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan. This study aims to determine the effect of service quality on student satisfaction at Private School Wahidin Sudirohusodo Medan. Quality of Service is the requirements of customers with a variable physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. While student satisfaction is a comparison between the perceptions of services received by expectations before using the services. The research population in this study were all students who attend high school Dr. Wahidin.

The sampling technique using Proportional Random Sampling technique. Data analysis methods with questionnaires, interviews and research library. Tests using the instrument Validity, reliability test and Classical Assumption. While the analysis of data using multiple linear regression with F test and t test. The study shows that not all of the variables of service quality significantly influence student satisfaction.

From all hypothesis only physical evidence variables that significantly affect students' satisfaction with the value of t test $> t$ table and a significance level of $0.000 < 0.05$ while the other variables, namely reliability, responsiveness, assurance and empathy with the value of t test $< t$ table and the level of significance (p) > 0.05 meaning that these variables do not have a significant impact on student satisfaction at Private High School Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan. Private High School Dr. Wahidin Sudirohusodo Terrain is expected to better maintain physical evidence that can lead to the satisfaction of students in order to increase.

Keywords: *Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, Student Satisfaction.*

THE
Character Building
UNIVERSITY