

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN LABORATORIUM
JARINGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* PADA SMKN 1 RUNDENG**

SKRIPSI

Oleh :

**KARDIANSYAH
NIM. 150212096**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDAACEH
2021 M/1442**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN LABORATORIUM JARINGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS PADA SMK NEGERI 1 RUNDENG**

SKRIPSI

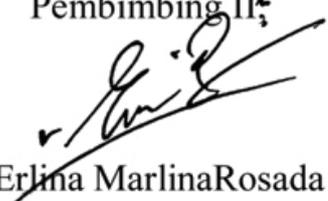
Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Pendidikan



Pembimbing I,

Yusran, S. Pd.,M.Pd
NIP. 192106261997021

Pembimbing II,


Erlina MarlinaRosada Sari, S.Pd.,M.A

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN LABORATORIUM
JARINGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS PADA SMK NEGERI 1 RUNDENG**

SKRIPSI

**Telah Diuji Oleh Peneliti Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Tarbiyah dan
Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai**

Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)

Pada Hari/Tanggal : Minggu, 11 Januari 2022

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

**Yusran, S. Pd, M. Pd
NIP. 197106261997021003**

Penguji I,

Erlina Marlina Rosada Sari, S. Pd, M. A

Sekretaris,

Nurul Fajri, S. Pd

Penguji II,

Fauzi, S. Pd, M. Pd. T

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh**



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kardiansyah

NIM : 150212096

Prodi : Pendidikan Teknologi Informasi

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan (FTK)

Judul Skripsi: Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis pada SMK negeri 1 Rundeng

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkannya.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemiliknya.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

AR-RANIRY

Banda Aceh, 09 Januari 2022

Yang Menyatakan,




KARDIANSYAH
NIM. 150212096

ABSTRAK

Nama : Kardiansyah
NIM : 150212096
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/ Pendidikan Teknologi Informasi
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Pada SMK Negeri 1 Rundeng
Tanggal Sidan : 11 Januari 2022
Tebal Skripsi : 62
Pembimbing I : Yusran, S.Pd, M.Pd
Pembimbing II : Erlina Marlina Rosada Sari, S.Pd,M.A
Kata Kunci : Kepuasan Layanan, Laboratorium Jaringan *Importance Performance Analysis*.

Penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Pada SMK Negeri 1 Rundeng”, bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng dan hal-hal yang dibutuhkan untuk peningkatan layanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian siswa kelas XI sebanyak 63 orang dan sampel 30 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner. Analisa data menggunakan metode IPA. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng rata-rata sudah sesuai antara harapan dengan kenyataan dimana dari 19 item yang dibagikan terkait aspek kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium di SMK Negeri 1 Rundeng hanya terdapat 6 item yang tidak sesuai antara harapan dan kenyataan, sementara sisanya yakni sebanyak 13 item sudah sesuai antara harapan dan kenyataan layanan laboratorium yang terdapat di SMK Negeri 1 Rundeng. Adapun hal yang dibutuhkan untuk peningkatan layanan laboratorium jaringan SMK Negeri 1 Rundeng ialah mencakup aspek peningkatan sarana dan prasarana, tenaga sumber daya manusia yang memiliki kompetensi keahlian, serta penjadwalan layanan laboratorium yang terdapat di SMK Negeri 1 Rundeng yang lebih teratur.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Laboratorium Jaringan menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada SMK Negeri 1 Rundeng**”. Ditulis untuk melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata-1 pada Jurusan Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-raniry. Dalam melaksanakan Skripsi hingga tersusunnya laporan ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Kedua Orang tua tersayang Ibunda Almh. Rabiah dan Ayahanda Alm. Karbi bako, yang telah memberikan bimbingan, semangat, dukungan secara moril maupun materil, kasih sayang serta do'a yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi dengan sebaik-baiknya;
2. Bapak Yusran, S.Pd., M.Pd selaku Dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu, untuk memberikan ilmu yang berharga, nasehat dan arahan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan benar;
3. Ibu Erlina Marlina Rosada Sari selaku Dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu, untuk memberikan ilmu yang berharga, nasehat dan arahan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan benar;
4. Bapak Yusran, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang telah mengajarkan ilmu yang bermanfaat bagi penulis;
 6. Bang Fuadi dan Kak Nurul selaku staf di Jurusan Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sudah memberikan waktu dan tenaga dalam proses penyelesaian Skripsi Penulis;
 7. Seluruh teman-teman seperjuangan Pendidikan Teknologi Informasi angkatan 2015 yang telah memberi dukungan dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini;
 8. Kepada seluruh Guru, Karyawan dan siswa siswi SMK Negeri 1 Rundeng yang telah berpartisipasi membantu terlaksanakannya penelitian penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
 9. Semua pihak yang turut membantu penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini;
- Semoga amalan baik mereka mendapatkan balasan dari Allah SWT dengan balasan yang berlipat ganda. Terlepas dari semua itu, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan dalam penyelesaian laporan ini baik dalam hal penulisan maupun isi laporan. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar penulis dapat memperbaiki laporan ini. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca semua, Aamiin.

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y Banda Aceh, 11 Januari 2022

Kardiansyah

NIM. 150212096

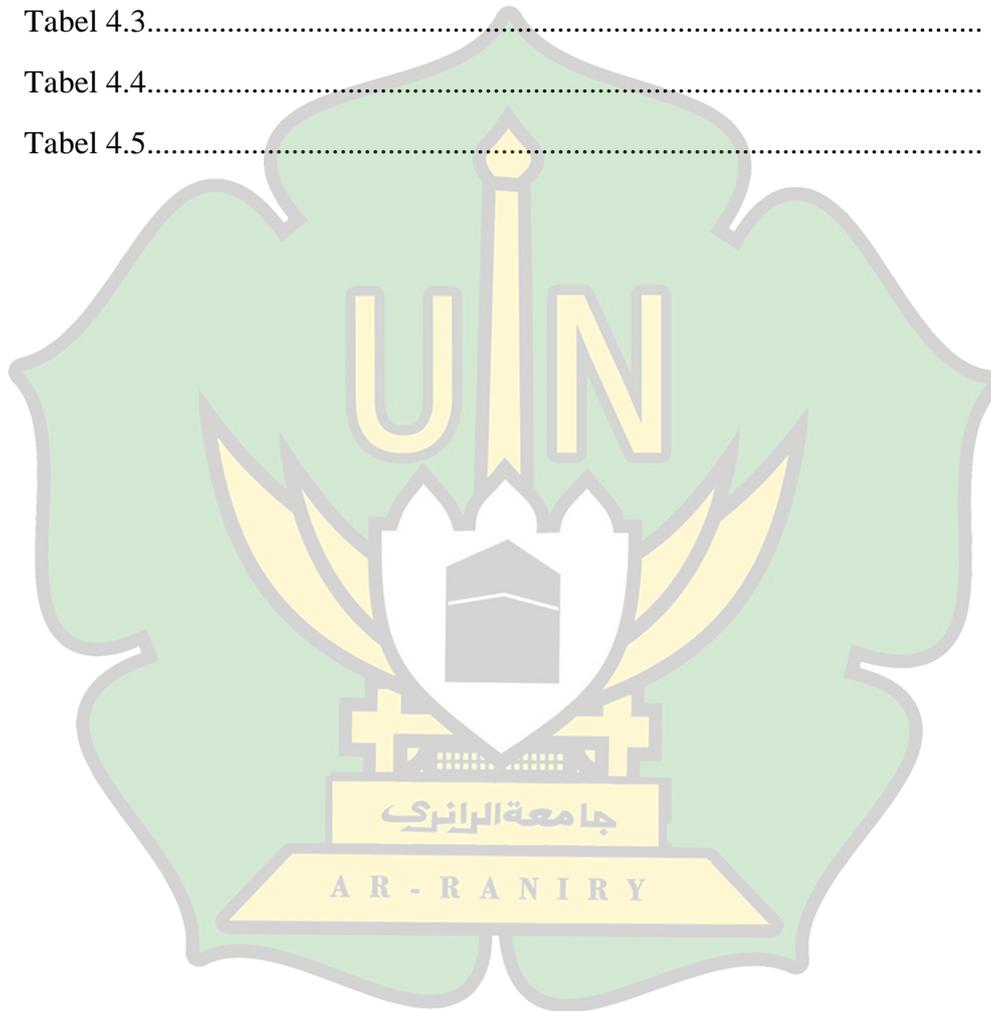
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.2 Laboratorium	12
2.2.1 Pengertian Laboratorium.....	16
2.3 Jaringan Komputer.....	16
2.3.1 Definisi Jaringan Komputer.....	17
2.4 Importance Performance Analysis	19
2.4.1 Pengertian Importance Performance Analysis	13
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian.....	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.3 Identifikasi Masalah.....	22
3.4 Observasi Lapangan.....	23

3.5 Perumusan Masalah	23
3.6 Tujuan Penelitian	24
3.7 Populasi dan Sampel	25
3.7.1 Populasi	27
3.7.2 Sampel	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
Uji validitas dan Realiabilitas	32
4.1. Uji Validitas	33
4.2 Uji Realiabilitas.....	34
Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis	36
Hal Dibutuhkan Untuk Peningkatan Layanan Laboratorium Jaringan Di Smk Negeri 1 Rundeng	38
BAB V PENUTUP.....	46
5.1. Kesimpulan	46
5.2. Saran	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	22
Tabel 4.1.....	30
Tabel 4.2.....	32
Tabel 4.3.....	33
Tabel 4.4.....	34
Tabel 4.5.....	35



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembelajaran dilaksanakan dengan tujuan agar terjadinya perubahan tingkah laku sebagai akibat dari adanya interaksi antara stimulus dan respon¹. Tujuan dari pembelajar itu sendiri ialah untuk memperoleh hasil berupa pola perbuatan, nilai-nilai, pengertian, sikap, apresiasi dan keterampilan, yang mencakup kemampuan kognitif, afektif dan psikomotorik². Pencapaian tujuan pembelajaran tersebut sangat dipengaruhi oleh komponen-komponen dari pembelajaran itu sendiri, yaitu guru, siswa serta sarana dan prasarana pembelajaran³.

Salah satu sarana dan sarana pendukung pembelajaran di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) ialah ketersediaan laboratorium. Laboratorium adalah tempat untuk mengadakan percobaan (penyelidikan dan sebagainya) segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu fisika, kimia dan sebagainya⁴. Laboratorium sekolah yang baik ialah laboratorium yang lengkap dengan fasilitas atau peralatan-peralatannya sehingga membuat siswa merasa puas dalam melakukan peraktek dan memanfaatkan laboratorium tersebut.

¹ Budiningsih. *Belajar dan Pembelajaran*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h.20.

² Suprijono. *Cooperative Learning Teori & Aplikasi PAIKEM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h.5.

³ Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h.54-72.

⁴ Emha, dkk, *Pedoman Penggunaan Laboratorium Sekolah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 6

Kepuasan merupakan suatu proses tingkatan produk dinyatakan sesuai dengan harapan, yang artinya suatu keadaan dimana harapan seseorang terhadap produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima seseorang. Apabila suatu jasa tersebut jauh dari harapan, maka seseorang akan kecewa. Sebaliknya jika suatu jasa tersebut sesuai dengan harapan, maka seseorang akan puas⁵. Penilaian kepuasan seseorang dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu kesesuaian harapan, berminat menggunakan ulang dan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain⁶. Kepuasan siswa akan pemanfaatan Laboratorium tersebut dipengaruhi juga oleh faktor pelayanan. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dinyatakan baik dan memuaskan⁷.

Salah satu Sekolah Menengah Kejuruan yang terdapat di Kota Subulussalam ialah SMK N 1 Rundeng yang didirikan pada tahun 2014. Keberadaan SMK N 1 Rundeng telah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat yang ditandai dengan semakin meningkat jumlah siswa yang masuk ke sekolah tersebut. Hal ini tentu disebabkan oleh berbagai faktor termasuk ketersediaan fasilitas laboratoriumnya. Namun, tidak hanya cukup dengan laboratorium saja, melainkan juga pelayanan yang diberikan oleh pihak laboratorium tersebut juga harus berkualitas sehingga membuat siswa merasa puas.

⁵ Kotler dan Amstrong Gary, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta : Erlangga, 2005), h. 123.

⁶ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: Andi, 2010), h. 167.

⁷ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 56.

Namun, berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan, diperoleh informasi dari pihak guru dan pihak pengurus Laboratorium bahwa Sebagian siswa masih mengeluh atas layanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa kendala dalam mengelola laboratorium itu sendiri, seperti petugas yang budah bidang ahlinya, minimnya petugas yang dapat memberikan layanan penuh kepada siswa termasuk keterbatasan fasilitas seperti AC, jaringan hanya tersedia jaringan LAN, protokol lab tidak ada, mobiler juga masih kurang. Dengan adanya keluhan tersebut, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan siswa dengan pelayanan sekolah.

Berdasarkan latar belakang dengan keluhan siswa diatas, peneliti sangat tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Pada SMK Negeri 1 Rundeng”.

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng?
2. Hal-hal apa saja yang dibutuhkan untuk peningkatan layanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui:

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng.
2. Hal-hal yang dibutuhkan untuk peningkatan layanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis.

a. Secara Teoritis

Kajian ini dapat menjadi sumbangsih bagi perkembangan pengetahuan pendidikan teknologi informasi, khususnya terkait kepuasan siswa terhadap pelayanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng. Tidak hanya itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman bagi peneliti lain untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap pelayanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait, di antaranya:

1. Bagi pihak pengelola Laboratorium, kajian ini bermanfaat untuk terus meningkatkan kepuasan siswa melalui pemberian pelayanan laboratorium yang berkualitas.
2. Bagi siswa, kajian ini menjadi masukan untuk lebih termotivasi belajar dengan memanfaatkan pelayanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng.
3. Bagi sekolah, kajian ini menjadi bagian evaluasi terkait kepuasan siswa terhadap pelayanan laboratorium sehingga dapat mengambil kebijakan dalam pengembangan laboratorium di SMK Negeri 1 Rundeng.

E. Defenisi Istilah

Agar kajian ini dapat dipahami dengan mudah oleh pembaca, maka dijelaskan beberapa istilah dasar.

a. Analisis

Secara etimologi analisis berarti penguraian pokok masalah ke dalam beberapa bagian serta melakukan penelaahan terhadap bagian-bagian tersebut, setelah itu dilakukan kajian terkait hubungan antar bagian-bagian tersebut untuk memperoleh suatu pengertian serta diperoleh suatu pemahaman yang baik⁸. Adapun analisis yang dimaksud dalam kajian ini ialah tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng.

b. Kepuasan

⁸ Poewadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Kemendikbud, 1998), h. 214

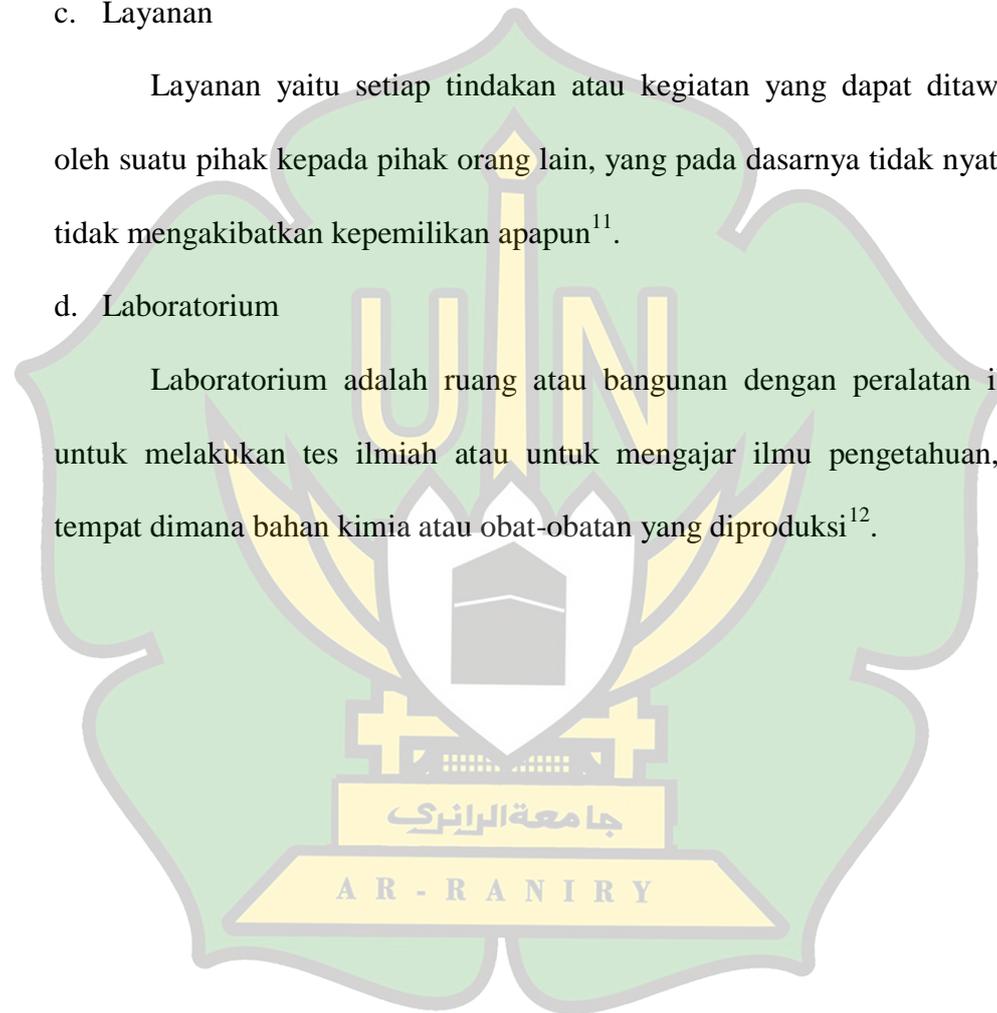
Kepuasan merupakan perasaan senang dan puas seseorang karena dapat terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan⁹. Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner kepuasan merupakan respon atau tanggapan seseorang terhadap pemenuhan kebutuhan¹⁰.

c. Layanan

Layanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak orang lain, yang pada dasarnya tidak nyata dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun¹¹.

d. Laboratorium

Laboratorium adalah ruang atau bangunan dengan peralatan ilmiah untuk melakukan tes ilmiah atau untuk mengajar ilmu pengetahuan, atau tempat dimana bahan kimia atau obat-obatan yang diproduksi¹².



⁹ Indarjati, *Kepuasan Konsumen*. Pranata No 1 Tahun IV 2011, h. 23.

¹⁰ Zeithaml, *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol 60 tahun 2001, h. 34.

¹¹ Kotler, P, *Manajemen pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 2008), h. 109

¹² Cambridge University Press, *Cambridge Advanced Learner's Dictionary*, (Singapore: Green Gian Press, 2008), h. 799.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para seseorang atas layanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan seseorang¹³. Menurut Kotler definisi pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak orang lain, yang pada dasarnya tidak nyata dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang demi tercapainya kepuasan itu sendiri. Perilaku tersebut bisa saja terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang berada pada tingkatan yang tinggi dapat menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih tinggi¹⁴.

Sedangkan menurut Pasuraman menyatakan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk dapat memenuhi keinginan seseorang. Keunggulan pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan produk-produk fisik.

¹³ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2010), h. 43

¹⁴ Kotler, P, *Manajemen pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 2008), h. 109

Keunggulan pelayanan tidak dapat terwujud ada salah satu dari tersebut ada yang lemah¹⁵.

Dalam Kualitas pelayanan adalah suatu fenomena yang menarik sebab dimensi dan indikatornya bisa jadi berbeda diantara orang-orang yang terlibat didalam pelayanan tersebut. Untuk dapat mengatasi perbedaan dipakai suatu acuan yakni hakikat dasar dari penyelenggara pelayanan yakni memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pengguna jasa pelayanan. Kualitas pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setia seseorang¹⁶.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan seseorang, kualitas memberikan suatu dorongan kepada seseorang menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dinyatakan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan seseorang, kualitas pelayanan dinyatakan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, kualitas pelayanan dinyatakan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau pelayanan untuk memenuhi harapan seseorang secara konsisten¹⁷.

¹⁵ Parasuraman, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Ikrar Indonesia Abadi, 2002), h. 54.

¹⁶ Azwar, & Azlul, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), h. 13

¹⁷ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 56.

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk kepuasan seseorang. dengan adanya kualitas yang baik perusahaan harus memenuhi harapan-harapan seseorang dan memuaskan kebutuhan yang mereka inginkan. Akan tetapi meskipun definisi tersebut memihak pada seseorang bukan berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan seseorang. yang mana dalam menetapkan kualitas pelayanan perusahaan harus mempertimbangkan dan memerhatikan selain untuk memenuhi harapan-harapan seseorang juga harus melihat tersedianya sumberdaya yang memadai dalam perusahaan¹⁸.

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang dilakukan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan yang seseorang inginkan. Sehingga dengan memberikan pelayanan yang bagus maka seseorang akan merasa puas dan sesuai dengan harapannya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Subagyo mengemukakan bahwa ada delapan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat memuaskan seseorang, yaitu:¹⁹

- a. Manajemen ekspektasi seseorang, yaitu berusaha mengedukasi seseorang agar mereka bisa benar-benar memahami peran hak, dan kewajibannya berkenaan dengan produk dan jasa.

¹⁸ Febriani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*". (Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2012), h. 11

¹⁹ Subagyo, *Marketing In Business. edisi pertama*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), h. 119

- b. *Relation marketing and management*, berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang dapat saling menguntungkan dengan stakeholder utama perusahaan.
- c. *Aftermarketing*, menitik beratkan pentingnya orientasi pada seseorang saat ini sebagai cara yang lebih mempengaruhi harga untuk membangun bisnis yang menguntungkan.
- d. Strategi retensi seseorang, hampir sama dengan after marketing, strategi ini bertujuan untuk dapat meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman atas faktor yang menyebabkan seseorang beralih pemasok.
- e. *Superior customer service*, diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.
- f. *Technology infusion strategi*, berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan seseorang *service accouter* seseorang.
- g. Strategi penanganan komplain secara efektif, yang mengandalkan menjadi empat aspek, empati terhadap seseorang yang marah, kecepatan dalam setiap keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau komplain, dan kemudahan seseorang untuk mengontok perusahaan.
- h. Strategi pemulihan pelayanan, berusaha menangani setiap masalah dan belajarlah dari kegagalan produk/layanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi.

3. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller terdapat empat karakteristik pelayanan yaitu sebagai berikut:²⁰

a. *Intangibility* (Tidak berwujud)

Pelayanan bersifat *intangible* yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Hal yang dapat berhubungan dengan *intangibility* (tidak berwujud) merupakan pelayanan yang tidak dapat disimpan, tidak dapat dilindungi dengan hak paten, perusahaan tidak dapat dengan mudah dan cepat mempertunjukkan atau mengkomunikasikan suatu jasa, harga sukar ditetapkan.

b. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Inseparability merupakan pelayanan yang diproduksi atau dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang bersamaan dan tidak dapat dipisahkan. Interaksi antara penyedia pelayanan dan seseorang merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kunci keberhasilan bisnis jasa adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi atau keterlibatan seseorang (seseorang) dalam proses jasa dan juga fasilitas pendukung dan pemilihan lokasi yang tepat dalam arti dekat dan mudah dicapai seseorang.

c. *Variability* (Bervariasi)

Variability yaitu pelayanan bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, yaitu banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana pelayanan tersebut berkaitan dengan

²⁰ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, (Jakarta: Indeks, 2008), h. 76

karakteristik *Valiability*, yaitu sangat sulit melakukan standarisasi dan pengendalian kualitas pelayanan.

d. *Perishability*

Perishability maksudnya pelayanan adalah komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Hal ini berarti apabila suatu pelayanan tidak digunakan maka pelayanan tersebut akan berlalu begitu saja.

4. Dimensi Kualitas Pelayananana

Konsep kualitas pelayanan adalah suatu persepsi konsumen terhadap layanan yang disajikan sehingga kita mengetahui faktor penilaian dari publik dari jasa kasat mata dan tidak selamanya kualitas jasa dapat dievaluasi dengan akurat, sehingga mereka menilai dengan perasaan secara langsung²¹. Ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang menurut Parasuraman adalah sebagai berikut²²:

1. *Reliability*, ada dua hal pokok meliputi, Kerja yang konsisten serta kemampuan untuk dapat dipercaya. Hal ini yaitu pelayanan kesehatan jasa yang diberikan dengan tepat dari awal hingga memenuhi janjinya, seperti pelayanan sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, adalah kesiapan tim petugas dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan pasien.
3. *Competence*, adalah orang yang memiliki keterampilan dan pengetahuan di suatu perusahaan sehingga dibutuhkan untuk memberikan jasa tertentu.

²¹ Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: Gramedia, 2013), h. 120-122.

²² Parasuraman, *Manajemen Pemasaran...*, h. 57-58.

4. *Access*, adalah suatu kemudahan dalam menghubungi dan ditemui, lokasi fasilitas yang terjangkau, tidak memakan waktu yang lama serta pelayanan kesehatan yang mudah dihubungi.
5. *Courtesy*, meliputi sikap yang sopan dan santun, perhatian, respek, petugas yang ramah kepada seseorang.
6. *Communication*, yaitu memberikan komunikasi yang baik dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami kepada seseorang atau pasien serta mendengarkan keluhan dan saran pasien.
7. *Credibility*, bersifat jujur dan dipercaya
8. *Security*, aman dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan finansial dan kerahasiaan, keamanan secara fisik (*physical safety*).
9. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha dalam memahami apa yang dibutuhkan pasien.
10. *Tangibles*, adalah bukti fisik dari jasa, berupa peralatan dan fasilitas fisik yang digunakan.

Menurut Fredy Rangkuti dari 10 poin di atas dapat disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu :²³

- a. *Responsiveness* (Daya Tanggap, Yaitu kemampuan dan ketersediaan untuk melayani pasien dengan baik, cepat dan tanggap. Adapun harapan dimensi ini sebagai berikut:

²³ Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001...*, h.

- 1) Petugas Laboratorium yang baik memberitahukan dengan jelas kepada para pasien untuk waktu pelayanan akan dilakukan.
 - 2) Petugas harus memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat dan cepat.
 - 3) Petugas harus rela lapang dada untuk membantu pasien
 - 4) Petugas harus siap siaga dan memprioritaskan tuntutan seseorang.
- b. *Reliability* (Kehandalan), yaitu suatu dimensi yang dilakukan untuk melayani yang sesuai dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan handal dan dapat dipercaya bertanggung jawab dengan janji serta sesuai apa yang diharapkan pasien, sehingga apa yang dilakukan menunjukkan kemampuan dalam melayani pasien. Pelayanan yang diberikan sama dari waktu ke waktu. Dimensi ini dapat dirangkum dalam pernyataan harapan pasien sebagai berikut:
- a. Pelayanan yang baik dapat menjanjikan sesuatu pada waktu tertentu untuk melayani dengan benar.
 - b. Seseorang bermsalah, untuk menyelesaikan masalah ini, mereka harus menunjukkan perhatian yang tulus.
 - c. Jasa pelayanan yang unggul dapat melani sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dan dimiliki sesuai kebijakan sehingga terhindar dari kesalahan.
- c. *Emphaty* (empati), yaitu kepedulian yang ditunjukkan untuk memberikan suatu perhatian yang tulus secara individual kepada pasien, mudah untuk

dihubungi serta memahami kebutuhan pasien. Dimensi ini dapat dibagi menjadi tiga sebagai berikut:

- a. *Accessibility*, mudah untuk dihubungi dan didekati.
- b. *Communication Skill*, dapat memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami pasien, serta dapat mendengarkan pertanyaan dan tanggapan pasien.
- c. *Understanding the Costumer*, usaha dalam mengetahui dan memahami kebutuhan khusus pasien.
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu dimensi yang berkaitan dengan pengetahuan, sifat yang dapat dipercaya serta sopan dalam bertugas sehingga pasien merasa bebas dari resiko. Menurut Hardiansyah indikator *assurance* (jaminan) adalah sebagai berikut:²⁴
 - 1) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam melakukan pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 4) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- e. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu dimensi yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas untuk memberikan pelayanan dan ketersediaan sarana komunikasi, sebab jasa yang dimiliki tidak dapat dilihat secara langsung sehingga aspek tersebut menjadi suatu hal yang sangat penting untuk penilaian kualitas jasa. Menurut Hardiansyah yang

²⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Gava. Media, 2018), h. 42.

menentukan kualitas pelayanan pada dimensi fisik/wujud (*tangible*) mempunyai indikator yaitu sebagai berikut:²⁵

- 1) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 2) Kemudahan proses dan akses dalam layanan
- 3) Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
- 4) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 5) Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani seseorang.

B. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler kepuasan merupakan suatu proses tingkatan produk dinyatakan sesuai dengan harapan pembeli. Yang artinya suatu keadaan dimana harapan seseorang terhadap produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima seseorang. Apabila suatu produk atau jasa tersebut jauh dari harapan, maka seseorang akan kecewa. Sebaliknya jika suatu produk atau jasa tersebut sesuai dengan harapan, maka seseorang akan puas²⁶.

Kepuasan Seseorang merupakan perasaan senang dan puas seseorang karena dapat terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan²⁷. Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner kepuasan merupakan respon atau tanggapan seseorang terhadap pemenuhan kebutuhan. Kepuasan adalah penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa,

²⁵ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik...*, h. 43.

²⁶ Kotler dan Armstrong Gary, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2005), h. 123.

²⁷ Indarjati, *Kepuasan Konsumen*. Pranata No 1 Tahun IV 2011, h. 23.

yang menyediakan tingkat kesenangan seseorang berkaitan dengan kebutuhan seseorang²⁸.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang dapat diketahui setelah seseorang menggunakan produk atau jasa yang kita tawarkan. Atau dengan kata lain perasaan senang terhadap produk atau jasa karena kinerja sesuai dengan harapan yang di inginkan

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Seseorang

Dalam menentukan kepuasan seseorang ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan Lupyoadi antara lain²⁹:

- a. Kualitas produk, yaitu seseorang merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu seseorang merasa puas bila mereka mendapatkan kualitas pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
- c. Emosi, yaitu seseorang dapat merasa puas dan merasa yakin bahwa orang lain akan tertarik terhadap dia ketika menggunakan suatu produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat seseorang merasa puas terhadap merek tersebut.

²⁸ Zeithaml, *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol 60 tahun 2001, h. 34.

²⁹ Lupyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 32

- d. Harga, yaitu nilai tukar suatu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi harga yang ditetapkan relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada seseorang tersebut.
- e. Biaya, yaitu seseorang yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

3. Ciri-ciri Seseorang yang Puas Terhadap Pelayanan

Kotler menyatakan ciri-ciri seseorang yang merasa puas yaitu sebagai berikut³⁰:

- a. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon seseorang lain dan mengatakan hal-hal yang positif atau baik mengenai produk penyedia jasa pelayanan.
- b. Loyal terhadap produk atau jasa yaitu seseorang yang puas cenderung loyal dimana mereka akan melakukan membeli ulang dari pelayanan yang sama.
- c. Memilih produk yang sama tidak mau menggunakan yang lain yakni ketika seseorang ingin membeli produk atau jasa yang lain maka tetap memilih yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

4. Indikator Kepuasan

³⁰ Kotler, *Prinsip-Prinsip Manajemen*. (Jakarta: Erlangga, 2014), h. 76.

Menurut Tjiptono penilaian kepuasan seseorang dapat dilihat dari beberapa indikator adalah sebagai berikut³¹:

a. Kesesuaian harapan

Kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan seseorang dengan kinerja produk atau jasa yang disediakan perusahaan akan berpengaruh dengan kinerja pemasaran, karena bila kinerja sesuai dengan ekspektasi maka seseorang akan puas dan apabila kinerja melebihi ekspektasi maka seseorang akan merasa puas.

b. Minat penggunaan ulang

Kemauan seseorang untuk melakukan pembelian kembali atau menggunakan produk atau jasa perusahaan. Keinginan untuk melakukan penggunaan jasa ulang terjadi karena adanya pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut.

c. Kesiediaan untuk merekomendasikan

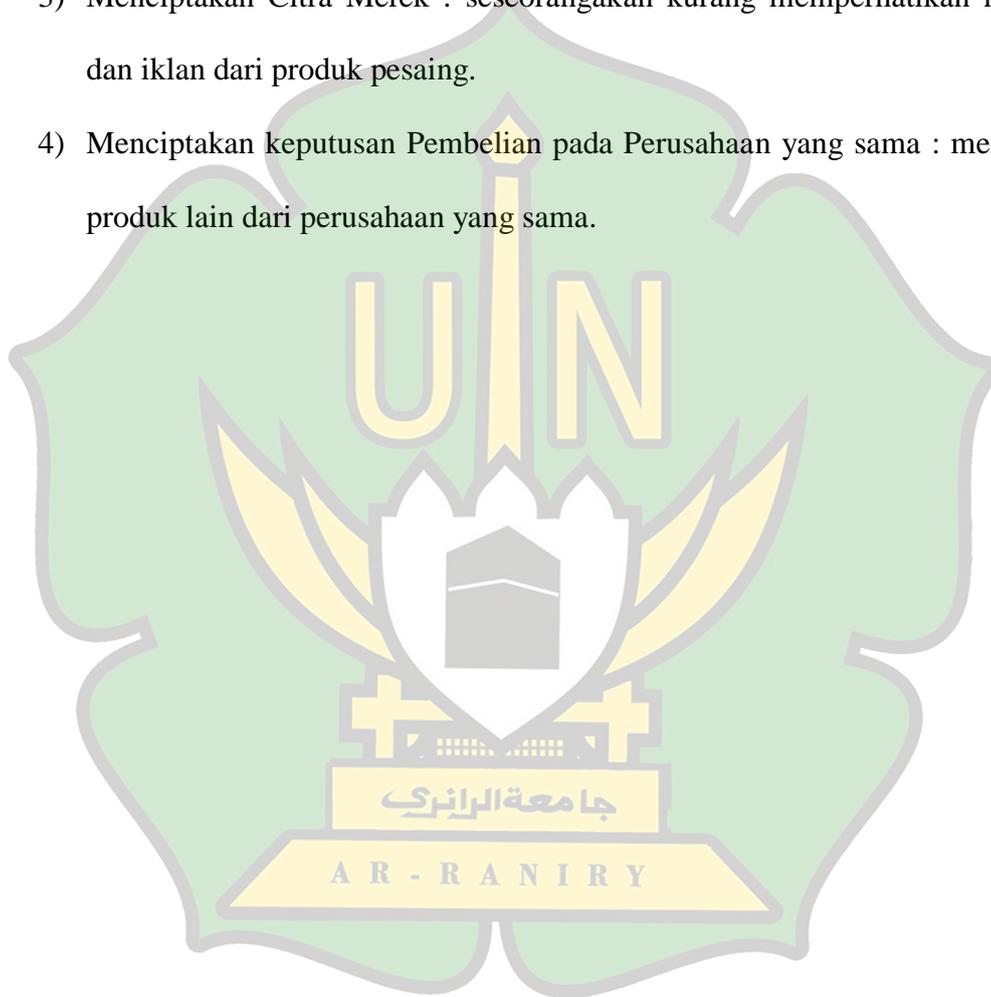
Ketersediaan seseorang dalam merekomendasikan produk ataupun jasa kepada teman, keluarga dan orang lain untuk menggunakan produk atau jasa perusahaan. Dengan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain maka perusahaan telah berhasil melakukan pelayanan seseorang dengan baik.

Menurut teori Kotler dalam Suwardi indikator kepuasan seseorang dapat dilihat dari³²:

³¹ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: Andi, 2010), h. 167.

³² Suwardi, *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. (Politeknik Negeri Semarang, 2011), h. 12.

- 1) *Re-purchase* : membeli kembali, dimana seseorang tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa.
- 2) Menciptakan *Word-of-Mouth* : dalam hal ini, seseorang akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- 3) Menciptakan Citra Merek : seseorang akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
- 4) Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama : membeli produk lain dari perusahaan yang sama.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang diuraikan dalam bentuk angka-angka dari fakta-fakta yang diperoleh di lapangan. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya³³. Penelitian kuantitatif digunakan untuk mengukur sampel tertentu yang diambil secara acak. Data digunakan melalui instrumen serta analisis datanya bertujuan untuk membuktikan sebuah hipotesis.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

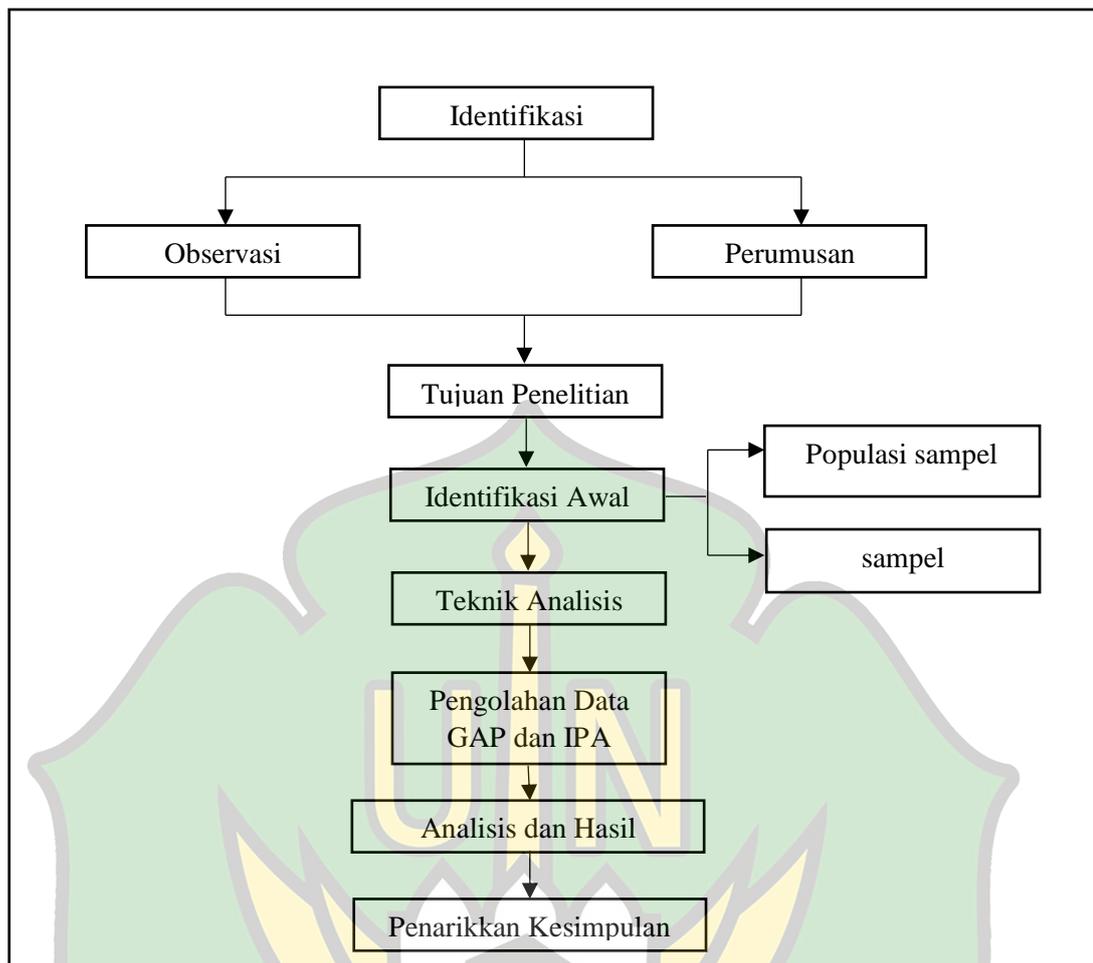
1. Populasi Penelitian

Populasi adalah seluruh subjek yang diteliti yang memiliki karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian³⁴. Sedangkan Sugiyono mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/sabjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya³⁵. Oleh karena itu yang menjadi populasi dalam penelitian ini ialah seluruh siswa kelas XI SMK Negeri 1 Rundeng tahun ajaran 2021-2022 yang berjumlah 63 orang terdiri dari 3 kelas.

³³ Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 12.

³⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik...*, h. 50

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,...*, h. 117.



2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut³⁶. Sementara itu Margono mengatakan sampel ialah bagian dari populasi, sebagai contoh yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Berdasarkan pernyataan di atas, maka untuk memudahkan penulis dalam mengadakan penelitian, maka ditarik sampel yang dapat mewakili populasi³⁷. Mengingat jumlah populasi yang begitu besar, maka penulis mengambil satu kelas yakni kelas XI dengan jumlah siswa sebanyak 30 orang.

³⁶ ibid, h. 17

³⁷ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h. 118

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan pada SMK Negeri 1 Rundeng. Pemilihan lokasi ini didasari oleh observasi awal yang penulis lakukan dengan mewawancarai dan diskusi dengan guru dan siswa, telah diperoleh hasil bahwa masih terdapat keluhan-keluhan dari siswa selama memanfaatkan laboratorium yang ada di SMK Negeri 1 Rundeng. Adapun waktu penelitian sudah dimulai pada awal Agustus 2021 yaitu sejak penulis membuat proposal penelitian skripsi ini, hingga direncanakan selesai bulan Desember 2021.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket

Angket digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam Asesmen teknik non tes dan diajukan kepada responden (mahasiswa, orang tua atau masyarakat) dalam serangkaian formulir. Angket disebut juga dengan kuesioner, Alatnya terdiri dari tiga bagian utama, yaitu: judul kuesioner, pendahuluan yang berisi tujuan atau petunjuk pengisian kuesioner, dan item pertanyaan yang berisi opini atau opini dan fakta³⁸. Angket tersebut berisikan pernyataan yang menyangkut tentang pengaruh pelayanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* terhadap kepuasan siswa pada SMK Negeri 1 Rundeng.

³⁸ Sudjana, *Metode Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 29.

Angket dalam penelitian ini terdiri dari empat (4) pilihan/option yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS) dan Tidak Setuju (TS) yang menyangkut aspek-aspek tentang pengaruh pelayanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* terhadap kepuasan siswa pada SMK Negeri 1 Rundeng. Tujuan penyebaran kuesioner dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui informasi lengkap dari pertanyaan atau responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan pertanyaan pada saat mengisi daftar pertanyaan. Dalam penelitian ini digunakan skala likert sebagai skala pengukuran. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu gejala atau fenomena sosial tertentu. Menggunakan skala *Likert* untuk mengubah variabel yang akan diukur menjadi indeks variabel. Skala tersebut dapat dijabarkan dan diberikan skor, sebagai mana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Skala *Likert*

Keterangan	Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2012).

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas adalah ukuran kevaliditan atau keefektifan suatu instrumen. Valid artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang

sedang diukur³⁹. Uji validitas ini dilakukan pada 30 siswa yang tidak diambil dari sampel. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan secara statistik menggunakan program *Statistical Products and Solutions System (SPSS)* edisi ke-25. Langkah peneliti untuk mengukur validitas adalah menyebarkan angket kepada 30 siswa yang tidak termasuk dalam sampel penelitian, kemudian menunggu angket tersebut. Sampai angket selesai, setelah semua data terkumpul, peneliti kemudian menghitung datanya. dalam setiap pernyataan dan Korelasi antara skor total digunakan untuk menguji validitas. Kemudian peneliti mengisi hasil kuesioner tersebut ke dalam tabel untuk menghitung nilai koefisien. Berdasarkan hasil perhitungan di atas, peneliti kemudian masukkan ke dalam rumus korelasi produk momen dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Dalam menetapkan suatu pernyataan/pertanyaan valid atau tidak valid, peneliti menggunakan ketentuan sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ketepatan menemukan jawaban yang relatif sama dari pengukuran gejala yang konstan. Jika hasil yang ditemui dengan mengukur gejala yang tidak berubah pada waktu yang berbeda tetap sama, maka dapat dikatakan alat ukur tersebut reliabel⁴⁰. Dalam melakukan uji reliabilitas, peneliti menggunakan rumus *Alpha-Cronbach* berikut:

³⁹ *Ibid*, 211.

⁴⁰ Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 97.

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 i}{\sigma^2 t} \right)$$

Dimana:

- α = Koefisien alpha cronbach
- K = Banyaknya butir pertanyaan yang valid
- $\sum \sigma^2 i$ = Jumlah varians butir pertanyaan yang valid
- $\sigma^2 t$ = Varians total⁴¹.

Pengujian reliabilitas terhadap butiran pernyataan/pertanyaan yang terdapat pada angket, peneliti menggunakan Aplikasi SPSS versi 25. Soal yang dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan menurut kriteria reliabilitas berikut::

Jika r_{alpha} positif atau $>$ dari r_{tabel} maka pertanyaan reliabel.

Jika r_{alpha} negatif atau $<$ dari r_{tabel} maka pertanyaan tidak reliabel.

Dalam menguji reliabilitas, peneliti juga memakai cara yang sama saat menguji validitas diatas, pertama peneliti membagikan angket atau kuesioner kepada 30 responden dalam populasi agar dapat mengetahui tingkat reliabilitas dari sebuah instrumen. Kemudian peneliti menghitung korelasi antara data pada setiap pernyataan dengan skor total, kemudian hasil kuesioner yang disebarkan peneliti uji reliabilitasnya dengan menggunakan tabel bantuan untuk menghitung varians dan menghitung nilai koefisien (α).

Pengujian menggunakan rumus Alpha Cronbach dalam Uji reliabilitas dan juga menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Nilai standar (α) $>$ 0,6 menandakan reliabilitasnya cukup, dan ketika nilai (α) 0,80 ini akan menampilkan semua item variabel, semua tes konsisten secara internal, karena memiliki reliabilitas yang kuat.

⁴¹Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2000), h. 95.

F. Teknik Analisa Data

Hasil pengumpulan data di analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan menggunakan metode IPA terdapat dua variabel yang mewakili huruf X dan Y, dimana X merupakan pelayanan laboratorium sedangkan Y merupakan kepuasan siswa pada SMK Negeri 1 Rundeng Rumus yang digunakan yaitu:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dengan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden
 Xi = Skor penilaian pelayanan laboratorium
 Yi = Skor penilaian kepuasan siswa.

Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dengan:

\bar{X} = Skor rata-rata pelayanan laboratorium

\bar{Y} = Skor rata-rata kepuasan siswa

n = jumlah responden.

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) . Dimana \bar{X} merupakan rata-rata skor pelayanan laboratorium dari suatu atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata skor tingkat kepuasan siswa. Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{x}_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{x}_i}{n}$$

Dimana :

K = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa

n = jumlah pernyataan



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Rundeng berdiri tahun 2014 yang terletak di Jalan Hamzah Fansuru Kelurahan Pasar Rundeng Kecamatan Rundeng. SMK Negeri 1 Rundeng memiliki lokasi yang strategis yang terletak jauh dari keramaian. SMK Negeri 1 Rundeng sebagai tempat pendidikan tingkat atas di Kecamatan Rundeng.

Jumlah seluruh guru sekolah SMK Negeri 1 Rundeng sebanyak 20 orang, terdiri atas guru PNS 13 orang dan guru honorer dan kontrak orang 7 orang. TU PNS 2 orang dan staf karyawan kontrak 1 orang. Siswa merupakan salah satu komponen bagi berlangsungnya kegiatan pendidikan di sekolah, dimana saat ini jumlah siswa sebanyak 134 orang dan siswi 74 orang dengan jumlah rombongan belajar 9 orang.

Antara guru dan siswa, keduanya merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya. Guru sebagai pendidik/pengajar sedangkan siswa sebagai anak didik. Siswa dan guru yang terdapat di SMK Negeri 1 Rundeng memiliki latar belakang yang berbeda, artinya tidak hanya mereka yang berasal dari golongan mampu dari segi materil melainkan sebagian besar siswa di SMK Negeri 1 Rundeng berasal dari anak petani.

Dalam rangka mewujudkan tercapainya tujuan pendidikan yang telah dituangkan dalam visi dan misi SMK Negeri 1 Rundeng, maka pihak sekolah dengan bekerja sama pada pemerintah terus meningkan berbagai keperluan salah

satunya ialah infrastruktur sekolah. Sejak berdirinya hingga saat ini infrastruktur SMK Negeri 1 Rundeng sudah hampir mencapai tahap kesempurnaan terutama infrastruktur utama seperti ruang belajar, WC, Laboratorium bagi siswa IPA, Lab Komputer dan lain sebagainya. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh SMK Negeri 1 Rundeng dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Jumlah dan Kondisi Sarana dan Prasarana SMK Negeri 1 Rundeng

No.	Ruang	Jumlah	Kondisi
1	Ruang Kelas	12	Baik
2	Laboratorium Fisika dan Biologi	2	Baik
3	Laboratorium Komputer	1	Baik
4	Ruang Perpustakaan	1	Baik
5	Ruang UKS	1	Baik
6	Ruang Tamu	1	Baik
7	Ruang Kepala Sekolah	1	Baik
8	Ruang Guru	1	Baik
9	Ruang Tata Usaha	1	Baik
10	Ruang OSIS	1	Baik
11	Kamar Mandi/WC Guru	2	Baik
12	Kamar Mandi/WC Murid	6	Baik
13	Ruang Ibadah	1	Baik
14	Ruang Penjaga Sekolah	1	Baik
15	Ruang Koperasi sekolah	1	Baik
16	Ruang BK	1	Baik
17	Ruang Waka Sarana	1	Baik
18	Ruang Piket	1	Baik

Sumber: Kantor Tata Usaha/TU SMK Negeri 1 Rundeng, 2021.

Laboratorium merupakan pusat praktek yang utama, maka di laboratorium SMK Negeri 1 Rundeng dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang ada. Media pembelajaran yang tersedia meliputi, VCD, CD pembelajaran, komputer 20 unit dan akses internet, kaset dan video recorder, yang sekaligus sebagai laboratorium sains IPA.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan kemampuan kuesioner dalam mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Uji validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu kuesioner (Afifudin, 2009:56). Sudarmanto (2005:76) berpendapat bahwa kriteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrument atau tingkat angket dinyatakan valid, apabila:

- a. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh dari analisis dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi pada table dengan tingkat kepercayaan yang telah dipilih.
- b. Dibuat suatu ukuran tertentu, suatu instrument dinyatakan valid bila nilai koefisien $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ maka dinyatakan valid, apabila $r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$ maka tidak valid (Arikunto, 2002).

Hasil pengujian instrumen penelitian dari segi validitas *item-total statistics* terhadap 30 responden sebagaimana tertera pada tabel berikut, menunjukkan bahwa semua item pernyataan mempunyai nilai korelasi r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (lihat tabel r_{tabel} (0,05) pada lampiran). Dengan demikian berarti item pernyataan untuk semua variabel adalah valid. Penentuan r_{tabel} dilakukan dengan melihat angka r_{tabel} dengan taraf signifikan 0,05 dari 30 orang sampel diketahui sebedar 0,349 Ringkasan dari hasil uji validitas disajikan dalam Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Uji Validitas

Variabel		r_{hitung} (<i>importance</i>)	r_{tabel}	r_{hitung} (<i>performance</i>)	r_{tabel}	Ket
<i>Tangible</i>	T1	0,704	0,349	0,353	0,349	Valid
	T2	0,532	0,349	0,513	0,349	Valid
	T3	0,709	0,349	0,766	0,349	Valid
	T4	0,606	0,349	0,603	0,349	Valid
<i>Reliability</i>	R1	0,640	0,349	0,705	0,349	Valid
	R2	0,785	0,349	0,563	0,349	Valid
	R3	0,849	0,349	0,705	0,349	Valid
<i>Resvonsiveness</i>	R1	0,448	0,349	0,563	0,349	Valid
	R2	0,635	0,349	0,380	0,349	Valid
	R3	0,755	0,349	0,532	0,349	Valid
<i>Ansurance</i>	A1	0,453	0,349	0,351	0,349	Valid
	A2	0,663	0,349	0,527	0,349	Valid
	A3	0,550	0,349	0,617	0,349	Valid
<i>Empathy</i>	E1	0,794	0,349	0,677	0,349	Valid
	E2	0,521	0,349	0,554	0,349	Valid
	E3	0,623	0,349	0,469	0,349	Valid
Kepuasan Nasabah	K1	0,729	0,349	0,652	0,349	Valid
	K2	0,679	0,349	0,295	0,349	Valid
	K3	0,499	0,349	0,563	0,349	Valid

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya dinyatakan valid, karena mempunyai koefisien korelasi di atas dari nilai kritis korelasi yaitu sebesar 0,349 sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kostruk-konstruk (Baktiar, 2010). Indikator atau alat ukur dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya, apabila alat ukur tersebut stabil sehingga dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat digunakan untuk meramalkan (*predictability*). Dengan demikian alat ukur tersebut akan memberikan hasil pengukuran yang tidak berubah-ubah dan akan memberikan hasil yang serupa apabila digunakan berkali-kali. Reliabilitas menunjukkan pada sutau pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang tidak bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih-milih jawaban tertentu. Instrument yang reliabel akan menghasilkan data yang sesuai dengan kondisi sesungguhnya.

Selanjutnya, hasil pengujian instrument penelitian dari segi reliabilitas *item-total statistics* terhadap 30 responden. Output hasil dari uji reliabilitas menggunakan program *SPSS Statistic 26.0* ringkasan dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.929	19

Hasil perhitungan uji reabilitas dengan menggunakan software SPSS dapat dilihat pada Cronbach's Alpha. Data dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,6.

C. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan, diperoleh informasi dari pihak guru dan pihak pengurus Laboratorium bahwa Sebagian siswa masih mengeluh atas layanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa kendala dalam mengelola laboratorium itu sendiri, seperti petugas yang budah bidang ahlinya, minimnya petugas yang dapat memberikan layanan penuh kepada siswa termasuk keterbatasan fasilitas seperti AC, jaringan hanya tersedia jaringan LAN, protokol lab tidak ada, mobiler juga masih kurang. Dengan adanya keluhan tersebut, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan siswa dengan pelayanan sekolah.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium jaringan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng, langkah pertama dilakukan ialah menentukan nilai *importance* dan *performance* atau nilai harapan dan kenyataan dari hasil kuesioner yang dijawab oleh 30 sampel, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4
Hasil Tes, Mean dan GAP

No Item	Nilai Tes <i>Importance</i>	Nilai Tes <i>Performance</i>	Mean <i>Importance</i>	Mean <i>performance</i>	GAP
1	89	82	2,96	2,73	-0,23
2	89	91	2,96	3,03	0,07
3	92	95	3,06	3,16	0,1
4	88	102	2,93	3,4	0,47
5	94	98	3,13	3,26	0,13
6	87	101	2,9	3,36	0,46

7	90	90	3	3	0
8	77	94	2,56	3,13	0,57
9	85	81	2,83	2,7	-0,13
10	84	78	2,8	2,6	-0,2
11	92	101	3,06	3,36	0,3
12	90	102	3	3,4	0,4
13	91	82	3,03	3,72	0,69
14	89	101	2,96	2,73	-0,23
15	93	102	3,1	3,4	0,3
16	91	90	3,03	3	-0,03
17	108	106	3,6	3,53	-0,07
18	99	102	3,3	3,4	0,1
19	79	95	2,63	3,16	0,53

Sumber: Peneliti Diolah, 2021

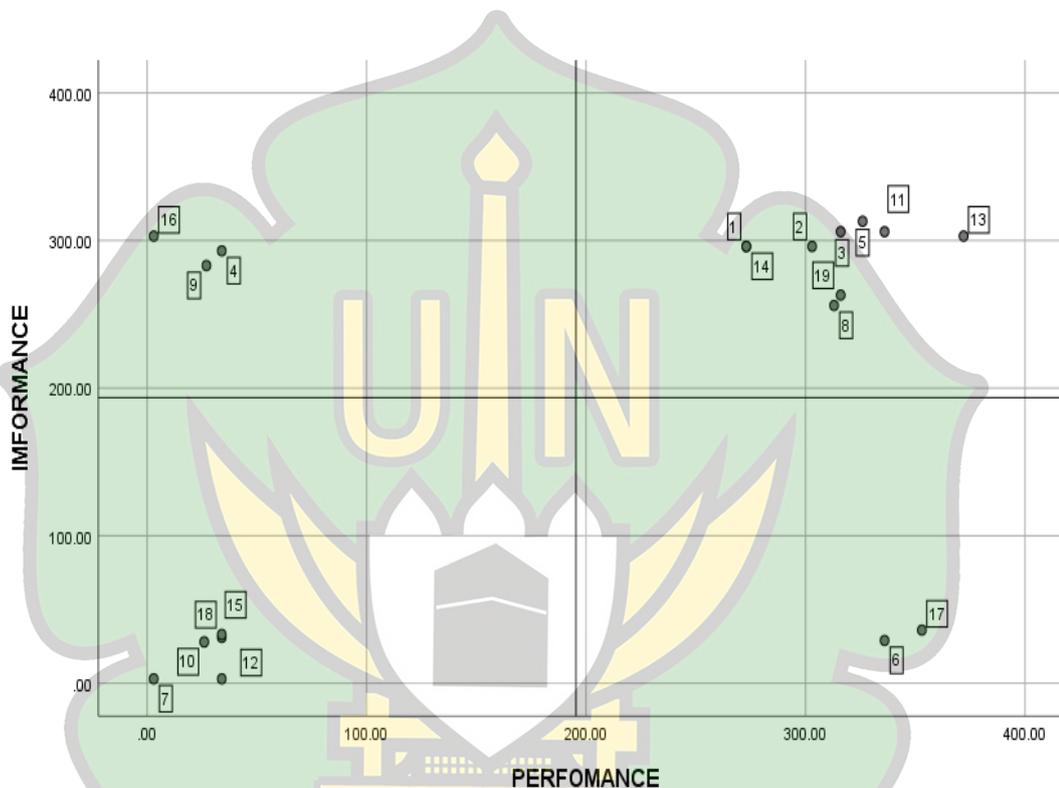
Berdasarkan tabel 4.4 di atas diketahui bahwa dari 19 item yang dibagikan terkait aspek kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium di SMK Negeri 1 Rundeng terdapat 6 item yang dinyatakan siswa tidak sesuai antara harapan dan kenyataan yakni item nomor 1, 9, 10, 14, 16 dan item ke 17. Sementara sisanya yakni sebanyak 13 item sudah sesuai antara harapan dan kenyataan layanan laboratorium yang terdapat di SMK Negeri 1 Rundeng.

Langkah selanjutnya ialah membuktikan menentukan signifikansi dengan membandingkannya menggunakan taraf signifikan 0,05. Pengambilan keputusan pada tahap ini ialah jika nilai $\text{sig} < \alpha 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_a diterima.

Tabel 4.5
Hasil Uji Beda

	Paired Differences		t	Sig. (2-tailed)
	95% Confidence Interval of the Difference			
	Lower	Upper		
IMFORMANCE - PERFOMANCE	-76.45555	72.77134	-.052	.959

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa nilai hasil uji beda diperoleh bahwa signifikansi sebesar $0,959 > \alpha 0,05$ artinya (H_a . Rejected). Artinya tidak terdapat perbedaan antara harapan dan dan kepuasan siswa pada layanan laboratorium SMK Negeri 1 Rundeng.



D. Important Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan gambar di atas maka diketahui hasil materi *Importance Performance Analysis* terdapat empat kategori terkait pelayanan laboratorium di SMK Negeri 1 Rundeng yang perlu diperhatikan.

Kuadran I

Kuadran I merupakan dimana berisi atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan kepuasan yang diperoleh masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk

diperbaiki, adapun atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah 4. Petugas Laboratorium yang ahli di bidangnya dengan nilai gap 0,47, 9. Petugas Laboratorium yang berpenampilan rapi dengan nilai gap -0,13, 16. Petugas Laboratorium memberikan saran dengan bijaksana dengan nilai gap -0,03.

Kuadran II

Kuadran II merupakan kuadran yang didalamnya berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan nilai kepuasan juga tinggi sehingga wajib mempertahankan atribut yang ada dalam kuadran II, adapun atribut yang perlu dipertahan dan termasuk dalam kuadran II adalah 5. Petugas Laboratorium yang selalu bersikap ramah dengan nilai gap 0,13. 3. Tidak dipungut biaya saat memanfaatkan Laboratorium dengan nilai gap 0,1. 11. Petugas Laboratorium memberikan perhatian pada pengunjung dengan nilai gap 0,3. 13. Laboratorium tidak membedakan pengunjung Laboratorium dalam memberikan pelayanan dengan nilai gap 0,69. 2. Jam pelayanan Laboratorium tepat waktu dengan nilai gap 0,07. 1. Petugas laboratorium memiliki kemampuan yang baik dengan nilai gap -0,23. 14. Karyawan laboratorium cepat menanggapi keluhan pengguna dengan nilai gap -0,23. 19. Saya merekomendasikan kepada teman-teman lain untuk menggunakan layanan laboratorium jaringan SMK Negeri 1 Rundeng. 8. Kebersihan ruang laboratorium baik dengan nilai gap 0,57.

Kuadran III

Kuadran III merupakan kuadran yang berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah dan nilai tingkat kepuasan juga lebih rendah. Adapun atribut yang termasuk dalam Kuadran III ini adalah 15. Petugas laboratorium dapat

menanggapi keluhan dengan baik dengan nilai gap 0,3. 18. Saya berminat untuk selalu menggunakan dan memanfaatkan laboratorium jaringan SMK Negeri 1 Rundeng. (10) fasilitas laboratorium yang canggih -0,2. 7. Suasana dalam laboratorium yang nyaman dengan nilai gap 0. 12 Laboratorium memahami kebutuhan pengunjung dengan nilai gap 0,4.

Kuadran IV

Sedangkan pada kuadran ke IV mengandung makna kualitas pelayanan bisa diabaikan, namun ada baiknya ditingkatkan. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah 17. Layanan yang diberikan pihak laboratorium jaringan sesuai dengan harapan yang saya inginkan dengan nilai gap -0,07, 6. Petugas laboratorium yang dapat diandalkan dengan nilai gap 0,46.

E. Hal Dibutuhkan untuk Peningkatan Layanan Laboratorium Jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng

Peningkatan layanan laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng dibutuhkan beberapa upaya yaitu dalam aspek sarana prasarana laboratorium, dana operasional, sumber daya manusia, penjadwalan, peserta didik seperti uraian sebagai berikut:

1. Sarana Prasarana

Sarana laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng pengadaannya dianggarkan dari dana komite sekolah atau dana BOS yang sudah di atus dalam rencana kerja anggaran sekolah. Pengelolaannya dilakukan oleh ketua kompetensi keahlian, yang dalam penginventarisasian dilakukan dibantu beberapa pihak, sebagaimana yang dikemukakan oleh Rasydin S.Kom selaku ketua laboratorium yakni sebagai berikut :

Alurnya yaitu dari pengusulan ketua kompetensi keahlian ke wakil sarana prasarana kemudian di setuju kepala sekolah kemudian ketua kompetensi keahlian melakukan pembelian, pihak sekolah kemudian menyerahkan kepada pihak TKJ laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng untuk menginventarisir peralatan tersebut, setelah itu baru diberikan kepada toolman untuk di simpan dan bisa digunakan praktik peserta didik⁴².

Dalam pengadaan sarana kebutuhan bahan habis pakai dan peralatan praktikum laboratorium juga perlu diorganisasikan dengan baik, yaitu dengan cara ketua kompetensi keahlian mengumpulkan pengelola dan guru untuk mengusulkan peralatan bahan habis pakai untuk praktikum peserta didik seperti yang disampaikan oleh Tawarati salah satu pengurus laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng sebagai berikut ini:

Perencanaan pengadaan biasanya setiap tahun ajaran baru diadakan rapat rutin. Di dalam rapat tersebut nantinya pengelola laboratorium menyatakan pendapat tentang pengadaan alat praktik, misalnya alat praktik apa yang dibutuhkan saat ini, dan kerusakan alat praktik yang harus diperbaharui juga usulan dari guru TKJ mengenai peralatan habis pakai dan peralatan praktikum yang lain⁴³.

2. Dana Operasional

Dana merupakan salah satu komponen yang harus dikelola dengan baik di laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng. Dari pihak sekolah sudah menganggarkan dana operasional untuk laboratorium TKJ dari uang komite

⁴² Wawancara dengan Pengurus layanan laboratorium SMK Negeri 1 Rundeng tanggal 18 November 2021

⁴³ Wawancara dengan pengurus layanan laboratorium SMK Negeri 1 Rundeng tanggal 22 November 2021

sekolah atau dana BOS yang sudah di plot dalam rencana kerja anggaran sekolah RKAS tiap tahun anggaran, dana untuk operasional laboratorium TKJ juga bisa didapat dari luar atau dari dinas atau pemerintah tiap satu tahun sekali. Seperti yang disampaikan oleh Isbandi S.Pd selaku Wakasek bahwa:

Mengenai penyediaan dana, diambil dari uang komite sekolah atau dana bos yang sudah di plot dalam RKAS yang sudah dianggarkan oleh sekolah tiap tahun anggaran. Dana dari luar seperti dari dinas dan pemerintah saat ini susah didapatkan, itu saja jika keluar setiap satu tahun sekali dan hanya sedikit. Penggunaan dana dari komite sekolah sementara dikhususkan kepada sarana laboratorium komputer, sedang dana dari dinas dan pemerintah digunakan untuk prasarana laboratorium⁴⁴.

Oleh karena itu dana tersebut harus dikelola dengan baik oleh pengelola laboratorium, khususnya kepada kepala laboratorium yang mengurus keadministrasian laboratorium dana ini digunakan untuk perawatan dan perbaikan alat praktik di laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng. Jika laboratorium memerlukan dana, maka kepala laboratorium bisa mengajukan kepada kepala sekolah melalui ketua kompetensi keahlian dan di setujui oleh wakil kepala bidang urusan sarana prasarana. Seperti kutipan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Rasydin S.Pd selaku ketua pengurus Laboratorium sebagai berikut:

Sekolah mengalokasikan dana dari uang komite sekolah dan RKAS untuk perawatan dan perbaikan alat praktik di laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng. Jadi jika laboratorium membutuhkan dana, kepala laboratorium mengajukan kepada pihak sekolah untuk kemudian di

⁴⁴ Wawancara dengan Pengurus layanan laboratorium SMK Negeri 1 Rundeng tanggal 23 November 2021

setujui. Tapi itu juga tergantung apakah dana yang dianggarkan untuk laboratorium komputer masih ada atau sudah habis.

3. Sumber Daya Manusia (SDM)

Hal yang paling penting diupayakan dalam meningkatkan pengembangan laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng ialah Sumber Daya Manusia (SDM) yakni diorganisasi secara berjenjang oleh beberapa pihak. Kepala sekolah sebagai pimpinan melakukan pengelolaan sumber daya manusia pengelola laboratorium komputer seperti guru, koordinator laboratorium dan tenaga laboratorium dilakukan oleh kepala sekolah, yang biasanya dilakukan oleh kepala sekolah dengan rutin mengumpulkan para pengelola laboratorium komputer dalam rapat untuk memberikan pengarahan dan bimbingan agar para pengelola dapat lebih baik lagi. Kepala sekolah juga menempatkan seorang toolman di setiap bidang kegiatan di laboratorium. Seperti wawancara dengan kepala laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng bahwa:

Di dalam pengelolaan kegiatan operasional laboratorium khususnya laboratorium jaringan, sekolah harus menempatkan seorang tenaga toolman sebagai pengelola operasional laboratorium yang ada, untuk menyiapkan keperluan pembelajaran di laboratorium toolman diangkat dari alumni yang bersedia mengabdikan di sekolah dengan standar gaji pegawai tidak tetap⁴⁵.

Sedangkan pengorganisasian sumber daya manusia peserta didik yang memakai sarana laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng dijalankan

⁴⁵ Wawancara dengan Pengurus layanan laboratorium SMK Negeri 1 Rundeng tanggal 24 November 2021

oleh kepala lab, toolman dan guru mata diklat yang akan melakukan praktikum. Pada saat pembelajaran praktik berlangsung, guru akan lebih dominan dalam pengelolaan peserta didik sebagai bagian dari pengelolaan pembelajaran. Sedangkan kalab dan toolman lebih banyak kepada pengorganisasian administrasi laboratorium untuk menunjang sumber daya manusianya.

4. Penjadwalan

Dalam pengelolaan kegiatan operasional Jadwal penggunaan laboratorium perlu di buat dengan baik, karena dengan pengaturan jadwal yang baik dapat membuat pembelajaran praktik dapat berjalan dengan lancar. Di SMK Negeri 1 Rundeng, pengelolaan jadwal pun dilakukan dengan terstruktur. Itu dikarenakan penggunaan laboratorium dipakai oleh 3 kelas paralel sehingga total kelas adalah 9 kelas paralel. Jadi pengelola laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng harus membuat jadwal dengan baik dan terstruktur agar tidak terjadi bentrok antara kelas satu dengan lainnya. Menurut Isbandi S.Pd selaku Wakasek kurikulum mengatakan sebagai berikut:

Untuk penggunaan jam praktik, setiap hari laboratorium jaringan digunakan oleh peserta didik kelas X, XI, dan XII. Karena setiap ada pelajaran selalu dilakukan di laboratorium. Selama ini pengaturan jadwal berjalan dengan baik tidak ada hambatan suatu apapun karena untuk jam produktif telah dibuat terlebih dahulu baru dibuat jadwal yang normatif adaptip⁴⁶.

⁴⁶ Wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Rundeng tanggal 25 November 2021

Sementara itu kendala dalam pengelolaan laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng adalah karena jumlah komputer masih kurang sehingga peserta didik harus bergantian saat melakukan praktikum dengan demikian operasional laboratorium harus diperhatikan penjadwalannya. Penjadwalan yang baik dilakukan untuk penggunaan laboratorium sebagai pusat latihan guru dalam meningkatkan kemampuan IT, selain itu juga laboratorium jaringan di SMK Negeri 1 Rundeng sebagai service center dimana penjadwalan petugas peserta didik tiap hari dan guru pendamping yang mengawasi kegiatan service center, maka elemen penjadwalan atau komponen jadwal ini sangatlah penting dalam rangka mengatur penggunaan laboratorium agar penggunaannya dapat menjadi lebih maksimal.

F. Pembahasan

Berdasarkan analisa terhadap temuan penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng rata-rata sudah sesuai antara harapan dengan kenyataan dimana dari 19 item yang dibagikan terkait aspek kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium di SMK Negeri 1 Rundeng hanya terdapat 6 item yang tidak sesuai antara harapan dan kenyataan, sementara sisanya yakni sebanyak 13 item sudah sesuai antara harapan dan kenyataan layanan laboratorium yang terdapat di SMK Negeri 1 Rundeng. Hal ini didukung oleh penelitian Sinaga yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan siswa secara keseluruhan terhadap dimensi sarana dikategorikan tidak memuaskan, dimensi prasarana dikategorikan cukup memuaskan, dimensi guru

dikategorikan cukup memuaskan, dimensi karyawan dikategorikan cukup memuaskan, dimensi kurikulum dikategorikan memuaskan dan dimensi tata pamong dikategorikan cukup memuaskan.⁴⁷

Hasil ini berbeda dengan kajian Herwanto, dkk yang menyebutkan bahwa kualitas layanan yang diberikan SMK PLUS Laboratorium Indonesia selama ini belum memenuhi harapan pelanggannya. Sedangkan kualitas layanan yang harus segera diperbaiki dari sisi siswa ada 15 kualitas layanan, dan dari sisi orang tua/wali siswa ada 13 kualitas layanan. Secara keseluruhan, ada 25 atribut kualitas layanan yang harus segera diperbaiki SMK PLUS Laboratorium Indonesia untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.⁴⁸

Kebutuhan siswa terhadap peningkatan layanan laboratorium jaringan SMK Negeri 1 Rundeng mencakup aspek peningkatan sarana dan prasarana, tenaga sumber daya manusia yang memiliki kompetensi keahlian, serta penjadwalan layanan laboratorium yang terdapat di SMK Negeri 1 Rundeng yang lebih teratur. Hal ini didukung oleh penelitian Mulyadi bahwa kebutuhan laboratorium sekolah bagi siswa ialah dapat memberikan motivasi belajar siswa, sarana dan prasarana yang memadai, memiliki luar ruangan yang memadai, prabot alat praktek yang cukup sehingga membuat siswa puas akan layanan yang diberikan.⁴⁹ Menurut kajian Hapsari dan Triastuti laboratorium komputer yang tidak difungsikan secara

⁴⁷ Herwin Hamonangan Sinaga, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada SMK Antonius Semarang*, Tesis, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2010), h. ii.

⁴⁸ Herwanto, dkk, *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis di SMK Plus Laboratorium Indonesia*, Karawang, Jurnal Ilmiah PASTI Volume VI Edisi 1, h. 58.

⁴⁹ Mulyadi, dkk, *Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Pengguna Laboratorium Rekayasa Perangkat Lunak di SMK Pusdikhubad Cimahi*, Jurnal Pendidikan Vol 1 No 2, 2017, h. 2.

baik dan optimal dikarenakan oleh faktor kurangnya pengelolaan manajemen sumber daya manusia dan manajemen sarana prasarana laboratorium komputer. Oleh karena itu, penting adanya suatu panduan pengembangan manajemen laboratorium komputer, baik dari segi sumber daya manusianya ataupun dari segi sarana prasarananya. Panduan ini bisa diterapkan pada sekolah untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan.⁵⁰



⁵⁰ Hapsari dan Triastuti, *Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Pengembangan Manajemen Laboratorium Komputer*, (Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 2016), h. 50

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium jaringan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di SMK Negeri 1 Rundeng rata-rata sudah sesuai antara harapan dengan kenyataan dimana dari 19 item yang dibagikan terkait aspek kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium di SMK Negeri 1 Rundeng hanya terdapat 6 item yang tidak sesuai antara harapan dan kenyataan, sementara sisanya yakni sebanyak 13 item sudah sesuai antara harapan dan kenyataan layanan laboratorium yang terdapat di SMK Negeri 1 Rundeng.
2. Adapun hal yang dibutuhkan untuk peningkatan layanan laboratorium jaringan SMK Negeri 1 Rundeng ialah mencakup aspek peningkatan sarana dan prasarana, tenaga sumber daya manusia yang memiliki kompetensi keahlian, serta penjadwalan layanan laboratorium yang terdapat di SMK Negeri 1 Rundeng yang lebih teratur.

B. Saran

Agar hasil penelitian ini dapat terealisasikan, maka peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu:

1. Kepada pengelola layanan laboratorium SMK Negeri 1 Rundeng disarankan agar terus meningkatkan kualitas SDM nya dengan mengikuti berbagai kegiatan pelatihan peningkatan kompetensi.
2. Kepada pihak SMK Negeri 1 Rundeng agar terus mengupayakan peningkatan fasilitas di laboratorium jaringan SMK Negeri 1 Rundeng, sehingga dapat mendukung pelayanan.
3. Kepada siswa agar terus giat dalam memanfaatkan layanan laboratorium yang terdapat di SMK Negeri 1 Rundeng dalam menunjang pengetahuan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Azwar, & Azlul, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001
- Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2000.
- Budiningsih. *Belajar dan Pembelajaran*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008
- Cambridge University Press, *Cambridge Advanced Learner's Dictionary*, Singapore: Green Gian Press, 2008
- Emha, dkk, *Pedoman Penggunaan Laboratorium Sekolah*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006
- Febriani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*". Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2012
- Hapsari dan Triastuti, *Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Pengembangan Manajemen Laboratorium Komputer*, Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 2016
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava. Media, 2018
- Herwato, dkk, *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis di SMK Plus Laboratorium Indonesia*, Karawang, Jurnal Ilmiah PASTI Volume VI Edisi.
- Herwin Hamonangan Sinaga, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada SMK Antonius Semarang*, Tesis, Semarang: Universitas Diponegoro, 2010
- Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Indarjati, *Kepuasan Konsumen*. Pranata No 1 Tahun IV 2011
- Kotler dan Amstrong Gary, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta : Erlangga, 2005
- Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: Indeks, 2008
- Kotler, P, *Manajemen pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo, 2008
- Kotler, *Prinsip-Prinsip Manajemen*. (Jakarta: Erlangga, 2014

- Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009
- Mulyadi, dkk, *Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Pengguna Laboratorium Rekayasa Perangkat Lunak di SMK Pusdikhubad Cimahi*, Jurnal Pendidikan Vol 1 No 2, 2017
- Parasuraman, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Ikrar Indonesia Abadi, 2002
- Poewadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Kemendikbud, 1998
- Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, Jakarta: Gramedia, 2013
- Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003
- Subagyo, *Marketing In Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010
- Sudjana, *Metode Statistik* Bandung: Alfabeta, 2012
- Suprijono. *Cooperative Learning Teori & Aplikasi PAIKEM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010
- Suwardi, *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang, 2011
- Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2010
- Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2014
- Zeithaml, *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol 60 tahun 2001, h. 34.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Surat Permohonan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-16872/Un.08/FTK-I/TL.00/11/2021
 Lamp :-
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Dinas pendidikan 1
2. SMK negeri 1 Rundeng 2

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **KARDIANSYAH / 150212096**
 Semester/Jurusan : XIV / Pendidikan Teknologi Informasi
 Alamat sekarang : Jambo Tape

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN LABORATORIUM JARINGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS pada SMK Negeri 1 Rundeng**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 16 November 2021
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Kelembagaan,
 Dr. M. Chalis, M.Ag.

Berlaku sampai : 28 Desember
 2021

LAMPIRAN 2 : Srat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



PEMERINTAH ACEH
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 1 RUNDENG



Jl. Syekh Hamzah Fansyuri Desa Rundeng Kecamatan Rundeng
Kota Subulussalam Provinsi Aceh Email: smkn1rundeng@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 421.3/195/2021

Sehubung dengan Surat dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri AR-Raniry, Nomor : B-16872/Un.08/FTK-I/TL.00/11/2021, hal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa tertanggal 16 Agustus 2021, maka Kepala SMK Negeri 1 Rundeng dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini :

Nama : KARDIANSYAH
NIM : 150212096
Jurusan : Pendidikan Teknologi Informasi
Jenjang : S1

Benar telah mengadakan penelitian di SMK Negeri 1 Rundeng pada tanggal 20 Oktober 2021 s/d 14 November 2021 guna melengkapi data pada penyusunan skripsi yang berjudul : **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN LABORATORIUM JARINGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS"** pada SMK Negeri 1 Rundeng

Demikian Surat Keterangan diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Rundeng, 31 Desember 2021
Kepala SMK Negeri 1 Rundeng

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y


ARSAL, S.Pd
NIP. 19660507 200312 1 004

LAMPIRAN 3 : Contoh Angket Kuesioner

INSTRUMEN PENELITIAN**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Kelas :

B. PERTANYAAN PENELITIAN

Pada dasarnya penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah untuk mendapatkan data bagi penulis. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (✓) pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda. Pada masing – masing pernyataan terdapat empat alternatif jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu :

- Sangat Setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Kurang Setuju (KS) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Data responden dan semua informasi yang diberikannya dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin. Cara Pengisian Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang Anda pilih.

1. Pernyataan Tentang Pelayanan**Keandalan (Reliability)**

No	PERNYATAAN	Kenyataan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas Laboratorium memiliki kemampuan yang baik					

2	Jam pelayanan Laboratorium tepat waktu					
3	Tidak dipungut biaya saat memanfaatkan Laboratorium					

Jaminan (*Assurance*)

No	PERNYATAAN	Kenyaataan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas Laboratorium yang ahli di bidangnya					
2	Petugas Laboratorium yang selalu bersikap ramah.					
3	Petugas Laboratorium yang dapat diandalkan .					

Berujud (*Tangibles*)

No	PERNYATAAN	Kenyaataan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Suasana di dalam Laboratorium yang nyaman.					
2	Kebersihan ruang Laboratorium baik					
3	Petugas Laboratorium yang berpenampilan rapi					
4	Fasilitas Laboratorium yang canggih					

Empati (*Emphaty*)

No	PERNYATAAN	Kenyaataan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas Laboratorium memberikan perhatian pada pengunjung					
2	Laboratorium memahami kebutuhan pengunjung					
3	Laboratorium tidak membedakan pengunjung Laboratorium dalam memberikan pelayanan.					

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	PERNYATAAN	Kenyaataan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Laboratorium cepat menanggapi keluhan pengguna					
2	Petugas Laboratorium dapat menanggapi keluhan dengan baik					
3	Petugas Laboratorium memberikan saran dengan bijaksana.					

2. Pernyataan Tentang Kepuasan

No	PERNYATAAN	Kenyaataan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Layanan yang diberikan pihak Laboratorium Jaringan sesuai dengan harapan yang saya inginkan					
2	Saya berminat untuk selalu menggunakan dan memanfaatkan Laboratorium Jaringan SMK Negeri 1 Rundeng					
3	Saya merekomendasikan kepada teman-teman lain untuk menggunakan layanan Laboratorium Jaringan SMK Negeri 1 Rundeng					

LAMPIRAN 4 : Dokumentasi





