

PENGARUH PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SMA ADIGUNA DI BANDAR LAMPUNG

Skripsi

Oleh

Anggriawan Nugraha

Kualitas manusia merupakan modal dasar dan sekaligus muara keberhasilan dari upaya meningkatkan daya guna manusia melalui jasa pendidikan, yang sangat diperlukan untuk menghadapi masa depan dunia global yang penuh tantangan. Pengelolaan jasa lembaga pendidikan dewasa ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para siswa khususnya dan masyarakat pada umumnya tidak terkecuali SMA Adiguna di Bandar Lampung.

Stabilnya jumlah siswa dan tingkat loyalitas yang tinggi dari para guru dan karyawan pada SMA Adiguna Bandar Lampung tersebut, mengindikasikan adanya sesuatu yang menarik bagi para siswa atau pun para guru dan karyawan yang menyebabkan merasa senang dan tenang untuk belajar maupun bekerja. Sesuatu yang menarik tersebut, tentu tidak lepas dari aspek pelayanan yang diberikan. Namun yang menjadi masalah adalah lokasi SMA Adiguna yang sulit ditemukan karena terletak diantara dua sekolah SMA lainnya yaitu SMA Perintis dan SMA Negeri 3 sebagai pesaingnya.

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat pengaruh pelayanan jasa terhadap keputusan Siswa memilih SMA Adiguna di Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa terhadap keputusan Siswa memilih SMA Adiguna di Bandar Lampung.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket yang disebarakan kepada 70 siswa SMA Adiguna.

Berdasarkan hasil pembahasan dengan regresi berganda Secara statistik keputusan siswa memutuskan untuk memilih SMA Adiguna di Bandar Lampung sebagai tempat sekolah dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel bebas *Reliability* (X_1), *Responsiviness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4) dan *Tangibles* (X_5). Secara keseluruhan variabel bebas pelayanan mempengaruhi keputusan Siswa memilih SMA Adiguna di Kota Bandarlampung dapat ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi $R^2 = 0,585$ atau 58,50 % seluruh variabel bebas pelayanan mempengaruhi keputusan Siswa memilih SMA Adiguna di Kota Bandar lampung dan sisanya sebesar 41,50 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diidentifikasi atau di teliti dalam penelitian ini.

Diharapkan SMA Adiguna harus mempertahankan bahkan lebih mendorong siswa untuk berprestasi baik dalam bidang *ekstrakulikuler*, mengikuti kegiatan yang ada di Propinsi Lampung maupun tingkat Nasional (Lomba PMR, Basket, Pramuka, dan lain-lain) maupun dalam bidang *intrakulikuler* (ikut dalam program SPMB), agar dapat menarik para siswa yang ingin sekolah di SMA Adiguna di Bandar Lampung.