

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK BARU DI SMK FARMASI
NASIONAL SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh:

SUCI NARUNTIKA SARI

NIM 18.13.0027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : SUCI NARUNTIKA SARI

NIM : 18.13.0027

Progdi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari ditemukan bahwa Skripsi saya adalah hasil plagiat dari hasil karya orang lain, maka saya bersedia membatalkan/ menanggalkan gelar kesarjanaan saya atau saya bersedia diberi sanksi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Surakarta, 26 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan



SUCI NARUNTIKA SARI

PERSETUJUAN

Nama : SUCI NARUNTIKA SARI
NIM : 18.13.0027
Progdi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB)
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK BARU
DI SMK FARMASI NASIONAL SURAKARTA

Mengetahui:

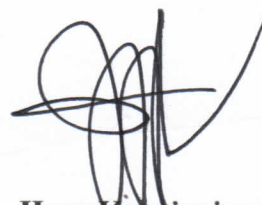
Menyetujui,

Kepala Program Studi Manajemen

Pembimbing



Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A



Heny Kurnianingsih, S.E., M.M.

PENGESAHAN

Nama : SUCI NARUNTIKA SARI
NIM : 18.13.0027
Progdi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB)
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK BARU
DI SMK FARMASI NASIONAL SURAKARTA

Telah disetujui dan disahkan dihadapan Penguji Skripsi Sekolah Tinggi
Ilmu Ekonomi Surakarta, guna melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat gelar
Sarjana Manajemen.

Hari : Rabu

Tanggal : 23 Februari 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Heny Kurnianingsih, S.E., M.M.

()

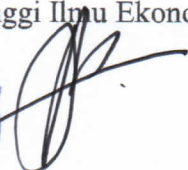
Anggota : Ginanjar Rahmawan, S.E., M.M., M.H.

()

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta





Dr. Pardi, SE.M.M.,M.H.

MOTTO

“Done is better, than perfect”

“Stop imagining fake scenarios and hurting your own feelings”

“Kamu berkembang dengan siapa kamu berjalan”

(scnssr)

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri”

(QS. Al-Isra :7)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang Tuaku yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
2. Dosen pembimbing yang telah membantu dalam mengerjakan skripsi.
3. SMK Farmasi Nasional Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam mengerjakan skripsi.

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan pertolongan-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :
PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA
DIDIK BARU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK BARU DI SMK
FARMASI NASIONAL SURAKARTA. Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi, yaitu kepada:

1. Dr. Pardi,SE., M.M., M.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Heny Kurnianingsih, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing.
4. SMK Farmasi Nasional Surakarta.
5. apt. Joko Kristianto, S.F., M.Farm. selaku Kepala Sekolah SMK Farmasi Nasional.
6. Nehemia Purnanto, S.S., Gr. Selaku Waka SisHumin.
7. Wali kelas X SMK Farmasi Nasional Surakarta.
8. Seluruh siswa kelas X selaku responden penelitian.

9. *I wanna thank me for believing on me, thank me for doing all this hard work and thank me for having days off.*

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu dengan rendah hati, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca pada khususnya dan dunia pendidikan pada umumnya.

Surakarta, 26 Januari 2022

Penulis

Suci Naruntika Sari

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK BARU DI SMK FARMASI NASIONAL SURAKARTA

SUCI NARUNTIKA SARI

18.13.0027

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assuramce* (jaminan) dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan peserta didik yang mengikuti penerimaan peserta didik baru (PPDB) secara *online* di SMK Farmasi Nasional Surakarta. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 80 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik slovin. Sampel diambil berdasarkan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang digunakan adalah uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Analisis data statistik menunjukkan bahwa seluruh item instrumen penelitian ini memiliki hasil yang valid dan reliabel. Pada pengujian asumsi klasik berupa uji normalitas *kolmogorov-smirnov*, P-P Plot dan Histogram, tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan data berdistribusi normal. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel independen yang paling berpengaruh positif dan signifikan yaitu variabel *tangible* (bukti fisik) dan *responsiviness* (daya tanggap). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assuramce* (jaminan) dan *empathy* (empati) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta didik.

Kata Kunci : dimensi kualitas pelayanan, kepuasan peserta didik, PPDB.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Definisi Kualitas Pelayanan	8
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	9
3. Kepuasan Peserta Didik Baru	13
B. Penelitian Terdahulu	15

C. Kerangka Pemikiran	16
D. Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Objek penelitian	21
B. Jenis dan Sumber Data	21
C. Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel	21
D. Definisi Operasional.....	24
E. Metode Pengumpulan Data	27
F. Metode Analisis Data	28
1. Uji Instrumen	29
2. Uji Asumsi Klasik	30
3. Analisa Regresi Berganda	32
4. Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Analisis Deskriptif Identitas Responden	35
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
B. Analisis Data	36
1. Uji Instrumen	36
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reliabilitas	38
2. Uji Asumsi Klasik	39
a. Uji Normalitas	39

1. Kolmogorov-Smirnov	39
2. Pendekatan Histogram	40
3. Pendekatan Grafik <i>P-P Plot</i>	41
b. Uji Multikolinieritas	42
c. Uji Heteroskedastisitas	43
3. Analisa Regresi Berganda	44
4. Uji Hipotesis	45
a. Uji Parsial (Uji t)	45
b. Uji Simultan (Uji F)	48
c. Koefisien Determinasi (R^2)	49
C. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data SMK Swasta Terbaik di Indonesia Berdasarkan Nilai Rata-rata TP. UTBK Tahun 2020	2
Tabel 2. Data Kepuasan Peserta Didik Baru.....	4
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. Kerangka Pemikiran	16
Tabel 5. Variabel, Indikator dan Pernyataan	26
Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 8. Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 10. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	39
Tabel 11. Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 12. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	44
Tabel 13. Hasil Uji Parsial (Uji t)	46
Tabel 14. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	48
Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Uji Histogram	40
Gambar 2. Hasil Uji P P-Plot	41
Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian

Lampiran 2. Data Jawaban Responden

Lampiran 3. Hasil Pengolahan SPSS

Lampiran 4. R Tabel

Lampiran 5. T Tabel

Lampiran 6. F Tabel

Lampiran 7. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan antar sekolah yang semakin kompetitif menjadikan sinyal positif bagi lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya upaya kreatif penyelenggara pendidikan untuk menggali keunikan dan keunggulan sekolahnya agar dibutuhkan dan diminati oleh pelanggan jasa pendidikan.

Bagi lulusan SMP yang ingin melanjutkan ke sekolah lanjutan yang berfokus pada bidang kemampuan tertentu bisa mendaftar ke sekolah menengah kejuruan (SMK). SMK negeri masih menjadi pilihan utama, namun akses pendaftarannya terbatas, karena kebijakan sistem zonasi yang mengharuskan sekolah untuk memprioritaskan calon peserta didik yang domisilinya berdasarkan kartu keluarga (KK) dekat dengan lokasi sekolah. Sehingga, SMK swasta menjadi alternatif.

Berdasarkan penelusuran Solopos.com melalui situs ltmpt.ac.id, terdapat empat SMK swasta terbaik di seluruh Indonesia yang penilaiannya berdasarkan nilai rata-rata TP UTBK tertinggi di tahun 2020. Berikut ini 4 SMK swasta terbaik di Indonesia.

Tabel 1. Data SMK Swasta terbaik di Indonesia berdasarkan nilai rata-rata TP UTBK tertinggi di tahun 2020

No.	Nama Sekolah	Peringkat
1	SMK Telkom Sandhy Putra Malang	564 Nasional
2	SMK Indonesia Yogyakarta	832 Nasional
3	SMK Telekomunikasi Sandhy Putra Purwokerto	838 Nasional
4	SMK Farmasi Nasional Surakarta	898 Nasional

Sumber : Solopos.com

Berdasarkan tabel di atas SMK Farmasi Nasional Surakarta menjadi SMK Swasta Terbaik Di Surakarta, dan 4 SMK Terbaik Nasional berdasarkan UTBK Tahun 2020. Kontribusi SMK Farmasi Nasional Surakarta sebagai penyelenggara jasa pendidikan kejuruan haruslah memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi peserta didik sebagai konsumennya mulai dari penerimaan peserta didik baru (PPDB), proses kegiatan belajar mengajar (KBM) hingga proses tindak lanjut setelah lulus. Kondisi tersebut menuntut lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa di bidang pendidikan agar dapat memenangkan persaingan antar sekolah.

Salah satu upaya SMK Farmasi Nasional Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang pendidikan adalah dalam menyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara *online*. Namun dalam pelaksanaannya tidaklah selalu berjalan mulus. Masih banyaknya orang tua peserta didik yang pengetahuan teknologinya masih kurang tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara *online* dan peserta didik yang mengalami

kesulitan dalam mengunggah (*upload*) berkas-berkas kelengkapan pendaftaran dikarenakan adanya batas minimal ukuran file yang diunggah. Sehingga, walaupun Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dilakukan secara *online* masih banyak orang tua dan calon peserta didik yang datang langsung ke sekolah untuk melakukan pendaftaran.

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang berlangsung di sekolah juga mengalami kendala karena minimnya petugas yang menangani proses pendaftaran, sehingga mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang efektif dan menyebabkan kurang puasnya peserta didik baru dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Sehingga, sekolah dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu dari segi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Berdasarkan pengamatan singkat yang telah dilakukan, banyaknya kendala dalam kualitas pelayanan penerimaan peserta didik baru yang menyebabkan kurang puasnya peserta didik baru, maka diperlukan pengukuran kepuasan peserta didik baru di SMK Farmasi Nasional Surakarta. Berikut data kepuasan peserta didik baru yang sudah dilaksanakan sebagai evaluasi untuk melihat sejauh mana kepuasan calon peserta didik baru di SMK Farmasi Nasional.

Tabel 2. Data Kepuasan Peserta Didik Baru

No.	Indikator Kepuasan	Target %	Realisasi %		
			2019	2020	2021
1.	Puas terhadap fasilitas fisik (ruangan), penampilan petugas dan sarana prasarana yang memadai saat pendaftaran.	100	69	79	86
2.	Puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi terkait dengan PPDB secara jelas dan akurat.	100	73	77	88
3.	Puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tanggap, cepat dan tepat.	100	71	77	87
4.	Puas terhadap jaminan kemudahan, ketepatan waktu dan keamanan selama proses pendaftaran.	100	74	77	83
5.	Puas terhadap pelayanan petugas yang ramah, sopan dan santun.	100	75	80	91
TOTAL		500	362	391	435
Akumulasi Presentase Realisasi Total = (Realisasi/ Target) x 100			72	78	87

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Hasil data diatas menyebutkan bahwa kepuasan peserta didik baru mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan hasil pengamatan sementara diatas terdapat permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) terhadap kepuasan peserta didik baru di SMK Farmasi, maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) terhadap Kepuasan Peserta Baru di SMK Farmasi Nasional Surakarta”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, untuk mengetahui Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) terhadap Kepuasan Peserta Didik Baru di SMK Farmasi Nasional Surakarta, maka didapat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik baru?
2. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik baru?
3. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan peserta baru?
4. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik baru?
5. Apakah *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik baru?
6. Apakah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik baru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini :

1. Mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan peserta didik baru.
2. Mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan peserta didik baru.
3. Mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan peserta didik baru.
4. Mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan peserta didik baru.
5. Mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan peserta didik baru.

6. Mengetahui pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan peserta didik baru.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan.
 - b. Penelitian ini sebagai bahan perbandingan dari penelitian sejenis yang pernah dibuat sebelumnya sehingga diharapkan memberikan kontribusi sebagai sumber ilmiah.
 - c. Penelitian ini merupakan implementasi teori yang didapat semasa perkuliahan.
2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan di bidang pendidikan serta menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

- b. Bagi SMK Farnasi Nasional

Dijadikan referensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan

funksinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan yang ada di SMK Farmasi Nasional Surakarta.

c. Bagi STIE Surakarta

Tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa jurusan Manajemen.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat, berbagai cara dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankannya. Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas layanan yang baik. Sehingga pelanggan tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas layanan yang baik.

Menurut Parasuraman dalam (Tjiptono, 2016), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negative atau buruk.

Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima unsur penting yaitu, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap, dan Keandalan. Untuk mewujudkan layanan yang berkualitas positif perusahaan harus mampu memenuhi layanan yang diharapkan konsumen.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, et al (1995) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:162) ada 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti Fisik yaitu berupa peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual. Berwujud yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat dapat dinilai dengan baik. Dimensi bukti fisik (*tangible*) memiliki indikator sebagai berikut :

- 1) Peralatan modern
- 2) Bersih dan nyaman
- 3) Penampilan yang rapi

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan yaitu menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan,

menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan. Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten dan memuaskan.

Dimensi reliabilita (*reliability*) memiliki indikator sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian pelayanan
- 2) Ketepatan pelayanan
- 3) Kemudahan data pelanggan

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap yaitu menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan. Daya Tanggap yaitu kemauan dan kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesigapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki indikator sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang cepat tanggap
- 2) Kesediaan membantu pelanggan
- 3) Cepat mengatasi keluhan

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu karyawan menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi,

karyawan yang secara konsisten bersikap sopan, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan. Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan. Dimensi jaminan (*assurance*) memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Keramahan dan kesopanan
- 2) Kepercayaan dan rasa aman pelanggan
- 3) Kemampuan mengatasi persoalan

5. Empati (*empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian individual kepada para pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh- sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan, waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman. Empati yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan. Dimensi empati (*empathy*) memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Memahami kebutuhan pelanggan
- 2) Melakukan hubungan komunikasi.
- 3) Memiliki kepedulian

3. Kepuasan Peserta Didik Baru

Menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh (Tjiptono, 2016) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

Sedangkan menurut (Tjiptono, 2016) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Menurut (Kotler & Keller, 2015) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen yaitu peserta didik merupakan tanggapan evaluasi yang dirasakan pelanggan sebelum mengkonsumsi produk atau jasa dan sesudah mengkonsumsi produk atau jasa tersebut apakah sesuai dan terpenuhi atau tidak apa yang diinginkan oleh konsumen tersebut.

Kepuasan merupakan suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk

menentukan harapan konsumen agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut.

Menurut (Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat, berbagai cara dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankannya.

Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas layanan yang baik. Pelanggan tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas layanan yang baik.

Menurut Kotler (2017) ada 4 cara mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut :

a. *Complaint and suggestion system* (Sistem keluhan dan saran).

Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh langganannya, ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan pesan, saran, keluhan serta kritik.

Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, *customer hot line*, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

b. *Customer satisfaction surveys* (Survei kepuasan pelanggan)

Perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

c. *Ghost shopping* (Pembeli bayangan)

Perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambil keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga manajer sendiri harus turun tangan ke lapangan, belanja ketoko saingan dimana ia tidak dikenal. Pengalaman manajer ini sangat penting karena data dan informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.

d. *Lost customer analysis* (Analisa pelanggan yang lari)

Langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat di atasi. Kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

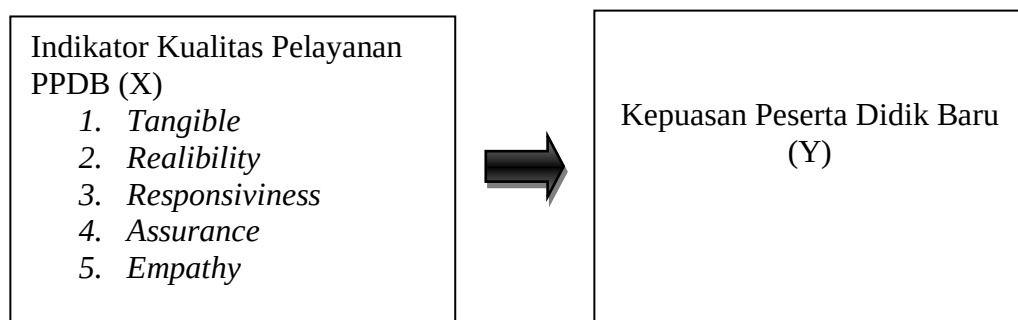
No.	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
1.	Hendro Widodo (2015)	Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Sekolah Dasar.	<i>Tangible</i> dan <i>assurance</i> berpengaruh signifikan sedangkan <i>reliability</i> , <i>responsiviness</i> dan <i>empaty</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
2.	Asri Setiarini, Saiful Ghozi, Ida Suriana (2017)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan.	<i>Tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiviness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
3.	Doni Marlius (2018)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE KBP.	<i>Tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiviness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
4.	Erna Dwiastuti, Dwiyadi Surya Wardana (2018)	Analisa Kepuasan Siswa : Peran Kualitas Sekolah (Studi pada kelas X SMK Negeri 1 Pontianak).	<i>Tangible</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, sedangkan dimensi <i>reliability</i> , <i>responsiviness</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa.
5.	Novianto Eko Nugroho, Krido Eko Cahyono dan Okto Aditnya Suryawirawan (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa STIESIA.	<i>Responsiviness</i> dan <i>empathy</i> berpengaruh signifikan, sedangkan <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
6.	Nizar Subqi Hamzah (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.	<i>Tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiviness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap

			kepuasan mahasiswa.
7.	Abdiannur (2021)	Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Peserta Kepuasan Didik Jogja PPDB <i>Flight Education</i> Center Balikpapan.	<i>Tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>empathy</i> berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan yang cukup terhadap kepuasan peserta didik Jogja <i>Flight Education Center</i> Balikpapan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran merupakan intisari dari teori yang telah dikembangkan yang dapat mendasari hipotesis (Sugiyono, 2017). Setelah mengetahui variabel-variabel yang ada dapat diketahui pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* (X) terhadap kepuasan peserta didik baru (Y).

Tabel 4. Kerangka Pemikiran



Keterangan :

a. Variabel Independen / variabel bebas

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2017).

Variabel independen penelitian ini yaitu: *Tangible* (X1), *Relibility* (X2), *Responsiviness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5).

b. Variabel Dependen/ variabel terikat

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2017). Variabel dependen penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y).

D. Hipotesis

1. Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan peserta didik baru.

Tangible (bukti fisik) merupakan unsur penting untuk mengukur pelayanan, hal ini karena pelayanan merupakan hal yang tidak berwujud sehingga tidak bisa disentuh. Biasanya berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Novianto Eko Nugroho, Krido Eko Cahyono dan Okto Aditnya Suryawirawan (2018) membuktikan bahwa *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan hasil penelitian dari Hendro Widodo (2015), Asri Setiarini, Saiful Khozi, Ida Suriana (2017), Doni Marlius (2018), Erna Dwiastuti, Dwiyadi Surya Wardana (2018), Nizar Subqi Hamzah (2021), Abdiannur (2021) membuktikan bahwa

tangible memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang didapat adalah :

H1 : Diduga *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik baru.

2. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan peserta didik baru.

Reliability (kehandalan) berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Penelitian yang dilakukan oleh Novianto Eko Nugroho, Krido Eko Cahyono dan Okto Aditnya Suryawirawan (2018) membuktikan bahwa *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan hasil penelitian dari Hendro Widodo (2015), Asri Setiarini, Saiful Khozi, Ida Suriana (2017), Doni Marlius (2018), Erna Dwiastuti, Dwiyadi Surya Wardana (2018), Nizar Subqi Hamzah (2021), Abdiannur (2021) membuktikan bahwa *reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang didapat adalah :

H2 : Diduga *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik baru.

3. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan peserta didik baru.

Responsiveness (daya tanggap) adalah keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan berharga. Dimensi ini

menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan serta kesulitan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Erna Dwiastuti, Dwiyadi Surya Wardana (2018) membuktikan bahwa *responsiviness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan hasil penelitian dari Hendro Widodo (2015), Asri Setiari, Saiful Khozi, Ida Suriana (2017), Doni Marlus (2018), Novianto Eko Nugroho, Krido Eko Cahyono dan Okto Aditnya Suryawirawan (2018), Nizar Subqi Hamzah (2021), Abdiannur (2021) membuktikan bahwa *responsiviness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang didapat adalah :

H3 : Diduga *responsiviness* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik baru.

4. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan peserta didik baru.

Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko atau kerugian. Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melakukan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Novianto Eko Nugroho, Krido Eko Cahyono dan Okto Aditnya Suryawirawan (2018) membuktikan bahwa *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan hasil penelitian dari Hendro Widodo (2015), Asri Setiari, Saiful Khozi,

Ida Suriana (2017), Doni Marlius (2018), Erna Dwiastuti, Dwiyadi Surya Wardana (2018), Nizar Subqi Hamzah (2021), Abdiannur (2021) membuktikan bahwa *assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang didapat adalah :

H4 : Diduga *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik baru.

5. Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan peserta didik baru.

Empathy (empati) berarti memberikan perhatian yang bersifat individu yang di berikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai dan dimengerti oleh penyedia jasa. Penelitian yang dilakukan oleh Novianto Eko Nugroho, Krido Eko Cahyono dan Okto Aditnya Suryawirawan (2018) membuktikan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan hasil penelitian dari Hendro Widodo (2015), Asri Setiarini, Saiful Khozi, Ida Suriana (2017), Doni Marlius (2018), Erna Dwiastuti, Dwiyadi Surya Wardana (2018), Nizar Subqi Hamzah (2021), Abdiannur (2021) membuktikan bahwa *empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang didapat adalah :

H4 : Diduga *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik baru.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan penerimaan peserta didik baru (PPDB) terhadap kepuasan peserta didik di SMK Farmasi Nasional Surakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik baru.
2. *Reliability* (kehandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik baru.
3. *Responsiviness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik baru.
4. *Assurance* (jaminan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik baru.
5. *Empathy* (empati) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik baru.
6. *Tangible, reliability, responsiviness, assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik baru.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan penerimaan peserta didik baru (PPDB) terhadap kepuasa peserta didik baru di SMK Farmasi Nasional Surakarta, maka saran terkait penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan kualitas pelayanan pada variabel *tangible* (bukti fisik) dengan cara meningkatkan fasilitas pelayanan PPDB, sarana dan prasarana yang memadai dan penampilan petugas.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel *realibility* (kehandalan) dengan memperbaiki kepercayaan siswa dengan cara menyampaikan informasi dan pelayanan secara cepat dan akurat.
3. Mengoptimalkan kualitas pelayanan pada variabel *responsiviness* (daya tanggap) berupa ketanggapan petugas dalam menangani keluhan atau masalah selama proses pendaftaran.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel *assurance* (jaminan) dengan menjamin kemudahan dalam proses pendaftaran.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel *empathy* (empati) dengan memperbaiki sikap petugas saat melakukan pelayanan, dengan tidak diskriminatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdiannur. (2021). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Jogja Flight Education Center Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi ISSN-Eleketronik*, 140-151.
- Anggraini, M. D., Wahyuni, S., & Alfarisy, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen Tahun 2015/2016. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi* 2 (1).
- Badrudin. (2014). Manajemen Peserta Didik. Jakarta: PT. Indeks.
- Doni, M., & Ananda, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi*, Vol. 3, No. 03.
- Dwiastuti, E., & Wardayana, W. (2018). Analisa Kepuasan Siswa : Peran Kualitas Sekolah (studi pada kelas X SMK Negeri 1 Pontianak). *Jurnal Ilmiah Asset* 20 (2), 91-95.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, N. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Skripsi*.
- Hermawan, A., & Yusran, H. L. (2017). *Penelitian Bisni : Pendekatan Kuantitaif*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, & Keller. (2015). *Marketing an Introducing Pretince Hall twelfth edition*. England: Pearson Education, Inc.
- Marlius, D. (2018). Pengaruh DIMensi Kualitas Pelayanan Website Akademik

- Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE KBP. *Jurnal IPTEK Terapan, Research of Applied Science and Education V12.i2*, 116-128.
- Nugroho, N. E., Cahyono, K. E., & Suryawirawan, O. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal STIESIA*.
- Prihatin, E. (2014). Manajemen Peserta Didik. Bandung: Alfabeta.
- Purba, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Pada Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Kabanjahe. *Skripsi*, 1-89.
- Setiarini, A., Khozi, S., & Suriana, I. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan. *Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan Vol. 1 No. 1*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Solopos.com, <https://www.solopos.com/ini-dia-4-smk-swasta-terbaik-nasional-salah-satunya-di-solo-1132180>, diakses tanggal 18 Desember 2021.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: 2016.
- Widodo, H. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar Ahmad Dahlan*, 1-15.

Yusti, F., & Maulana, H. J. (2017). Kajian Kepuasan Pengguna Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 2 (2), 48-54.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. ANGKET PENELITIAN

Angket Penelitian

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) terhadap kepuasan Peserta Didik di SMK Farmasi Nasional Surakarta

Petunjuk pengisian angket :

1. Sebelum anda menjawab daftar pernyataan yang telah disiapkan, isilah identitas anda terlebih dahulu.
2. Bacalah dengan baik setiap pernyataan.
3. Isilah angket dengan jujur serta penuh ketelitian.
4. Penilaian :

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Tidak Setuju (TS) = 2

Ragu – ragu (RR) = 3

Setuju (S) = 4

Sangat Setuju (SS) = 5

Identitas Responden

Nama :

Kelas :

Tangibles (Bukti Fisik)						
No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Penampilan petugas yang rapi dalam melayani peserta didik.					
2	Keyamanan dan kebersihan ruangan yang baik.					
3	Kemudahan dalam proses pelayanan.					
4	Kemudahan akses peserta didik dalam melakukan permohonan pelayanan.					
5	Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.					

Reliability (Kehandalan)						
No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Kecermatan petugas saat melayani.					
2	Petugas memiliki standar pelayanan yang jelas.					
3	Kemampuan petugas dalam menggunakan komputer saat pelayanan.					
4	Petugas memiliki pengetahuan yang baik.					
5	Keakuratan informasi yang diberikan oleh petugas.					

Responsiviness (Daya Tanggap)						
No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Petugas menunjukkan tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugasnya.					
2	Petugas melakukan pelayanan penerimaan peserta didik baru dengan cepat dan tepat.					
3	Semua keluhan peserta didik direspon dengan baik oleh petugas.					
4	Komunikasi yang lancar antara petugas dan peserta didik.					
5	Kecepatan petugas dalam menangani kendala saat pendaftaran.					

Assurance (Jaminan)						
No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.					
2	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.					
3	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan					
4	Petugas memberikan jaminan keamanan selama proses pendaftaran.					
5	Petugas memberikan jaminan kemudahan selama proses pendaftaran.					

Empathy (Empati)						
No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Petugas selalu mendahulukan kepentingan peserta didik.					
2	Petugas melayani dengan sikap sopan santun dan ramah.					
3	Petugas melayani dengan sabar.					
4	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)					
5	Petugas melayani dengan menghargai setiap keputusan peserta didik.					

Kepuasan peserta didik						
No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Puas terhadap fasilitas fisik (ruangan), penampilan petugas dan sarana prasarana yang memadai saat pendaftaran.					
2	Puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi terkait dengan PPDB secara jelas dan akurat.					
3	Puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tanggap, cepat dan tepat.					
4	Puas terhadap jaminan kemudahan, ketepatan waktu dan keamanan selama proses pendaftaran.					
5	Puas terhadap pelayanan petugas yang ramah, sopan dan santun.					