

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Manusia yang berkualitas merupakan ujung tombak kemajuan suatu bangsa. Negara-negara maju seperti Amerika, Inggris, Jerman, dan bahkan Malaysia menempatkan pendidikan sebagai faktor strategis dalam memajukan bangsanya. Pendidikan yang berkualitas dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Menurut Sagala (2008:27) mengatakan bahwa “Manajemen pendidikan ialah aplikasi prinsip, konsep dan teori manajemen dalam aktifitas pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien”. Keberhasilan suatu bangsa dalam membangun pendidikan merupakan barometer tingkat kemajuan bangsa tersebut. Pendidikan sudah kita terima sejak lahir. Pendidikan bisa bersifat formal ataupun informal. Informal maknanya pendidikan bisa kita dapatkan melalui lingkungan, pergaulan, dan keseharian di rumah. Sedangkan, formal dalam artian pendidikan diperoleh melalui jalur resmi pendidikan seperti sekolah atau perguruan tinggi. Upaya pembangunan pendidikan formal juga dilakukan di berbagai jenjang, mulai dari pendidikan formal juga menengah, sampai pendidikan tinggi. Semua jenjang ini diharapkan memenuhi fungsi dan mencapai tujuan pendidikan nasional, seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 yaitu: “Berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab”.

Berdasarkan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) atau *Human Development Index (HDI)* yang dirilis tanggal 15 Desember 2015 Indonesia berada pada kategori pembangunan manusia menengah dengan Indeks IPM 0,684, dan berada di urutan ke-110 dari 188 negara. Menurut laporan *United Nation Development Programme (UNDP)*. Posisi ini kalah jauh dari negara tetangga kita Malaysia, yang berada pada urutan ke-62 dan Thailand pada urutan ke-93. IPM merupakan pengukuran

perbandingan dari harapan hidup, melek huruf, pendidikan dan standar hidup untuk semua negara seluruh dunia. IPM digunakan untuk mengklarifikasikan apakah sebuah negara adalah negara maju, negara berkembang atau negara terbelakang dan juga untuk mengukur pengaruh dari kebijaksanaan ekonomi terhadap kualitas hidup. Terlihat jelas bagaimana kondisi pendidikan bangsa kita dewasa ini. Pada kenyataannya pendidikan belum sepenuhnya memberikan pencerahan kepada masyarakat melalui nilai dan manfaat pendidikan itu sendiri. Rendahnya kualitas lulusan merupakan salah satu bukti bahwa pendidikan di Indonesia belum secara optimal dikembangkan. Relevansi pendidikan dalam substansi dengan kebutuhan masyarakat dinilai masih rendah. Parahnya lagi, pendidikan menjadi kawasan politisasi dari para pejabat. Semakin tertinggalnya pendidikan bangsa Indonesia dengan bangsa-bangsa lain, seharusnya membuat kita lebih termotivasi untuk berbenah diri. Banyaknya masalah pendidikan yang muncul ke permukaan merupakan gambaran praktek pendidikan kita. Pendidikan kita saat ini memperoleh gambaran yang sangat mengkhawatirkan dan bahkan menyedihkan. Tidak hanya soal mutu pendidikan tinggi dan *output* yang tidak memiliki daya saing, namun kita dikejutkan dengan berbagai persoalan dasar, terutama berkaitan dengan eksistensi kelembagaan dan legalnya suatu gelar diperoleh. Adanya ijazah palsu dan sekolah palsu, penyelenggaraan sekolah (kelas jauh) tanpa ijin, kelayakan sebagai guru, minimnya guru yang berijazah S1 atau lebih, minimnya penelitian hingga kurangnya *need assesment* dalam mendesain kurikulum sehingga pendidikan yang diperoleh siswa tidak memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat.

Yayasan Aldiana Nusantara Ciputat Timur, Tangerang Selatan atau biasanya hanya disebut dengan yayasan Aldianan saja yang membawahi beberapa Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan merupakan salah satu organisasi pendidikan yang bertujuan untuk mencerdaskan anak bangsa dalam mencapai tujuan pembangunan nasional yaitu membentuk manusia yang berkualitas serta masyarakat Indonesia yang maju dan modern berdasarkan Pancasila dan UUD 45 pasal 31. Adapun Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu:

1. Pendidikan dan Pengajaran
2. Penelitian dan Pengembangan
3. Pengabdian kepada Masyarakat.

Selain sarana dan prasana yang baik dan memadai, alat-alat promosi dan iklan serta tim *marketing* yang handal serta berkesinambungan juga sangat diperlukan salah

satunya adalah guru-guru yang memiliki kualitas yang baik, memiliki pendidikan dengan jenjang yang sesuai dengan peraturan pembelajaran di Sekolah Menengah Atas, yaitu untuk mengajar siswa, guru pengampuh diwajibkan dengan tingkat pendidikan minimal S1 (Sarjana). Bukan hanya guru yang memiliki kualitas jenjang pendidikan yang baik, Manajemen SDM pun memiliki jenjang pendidikan yang lebih tinggi, sehingga bisa membuat siswa tertarik untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan. Keberhasilan tujuan pendidikan di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan sangat tergantung pada banyaknya minat masyarakat untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan. Hal ini juga sangat tergantung pada sumber daya manusia yang terdapat di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan tersebut seperti direktur, guru, pegawai tata usaha, tenaga pendidikan lainnya, serta siswa. Selain sumber daya manusianya, keberhasilan tersebut juga harus didukung sarana dan prasarana serta promosi atau iklan yang baik. Terlepas dari dukungan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana, pendidikan yang baik juga harus di dukung penuh oleh peran serta orang tua. Sumber daya manusia yang profesional akan terlihat dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang tercermin pada penguasaan materi maupun metode serta tanggung jawabnya kepada peserta didik, orang tua, masyarakat serta bangsa dan negara. Sumber daya manusia yang profesional akan mempunyai tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual, moral dan spiritual, Martoyo (2003). Kinerja sumber daya manusia merupakan konsep yang sangat penting untuk diperhatikan dari pihak direktur sebagai pimpinan, karena dengan kinerja sumber daya manusia yang baik akan meningkatkan efektifitas organisasi pendidikan di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan. Pentingnya supervisi dilakukan karena pada kenyataannya seseorang tidak akan bekerja dengan baik jika tidak adanya pengontrolan dalam pelaksanaan pekerjaannya masing-masing.

Selanjutnya faktor lain yang sangat mempengaruhi proses belajar mengajar adalah sarana dan prasarana yang baik dan memadai, Subroto (2012). Sarana dan prasarana dapat berbentuk gedung, alat peraga, perpustakaan serta fasilitas umum. Sarana dan prasarana yang baik selain dapat membuat siswa dapat belajar dengan nyaman dan tenang juga dapat meningkatkan minat belajar para siswanya. Selain itu dapat juga sebagai salah satu alat promosi yang dapat memancing minat masyarakat sekitar untuk belajar di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan. Selain sarana dan prasarana yang baik dan memadai, alat-alat promosi dan iklan serta tim

marketing yang handal serta berkesinambungan juga sangat diperlukan untuk memancing minat masyarakat sekitar untuk kuliah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan. Dengan adanya promosi yang baik dan berkesinambungan, masyarakat bisa lebih mengetahui dan mengenal lagi secara dekat untuk mendapatkan semua informasi yang diperlukan mengenai yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan sebagai salah satu yayasan yang bergerak di bidang pendidikan yang ada di daerah kota Tangerang Selatan. Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang baik serta alat promosi seperti iklan dan tim *marketing* yang andal, kita juga harus memperhatikan peran serta orang tua dalam menunjang pendidikan anak-anaknya. Peran serta orang tua juga merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan jenis serta tempat bersekolah anak-anaknya. Surya (2004: 80) memaparkan betapa pentingnya kondisi fisik fasilitas belajar terhadap proses belajar yang menyatakan bahwa “Keadaan fasilitas fisik tempat belajar berlangsung di kampus, di sekolah ataupun di rumah sangat mempengaruhi efisiensi hasil belajar”. Dengan pemahaman yang baik mengenai *performance* yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan, maka para orang tua tentu akan lebih mengarahkan anak-anaknya untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Persepsi, Pelayanan, Lingkungan Siswa Serta Fasilitas Sekolah Terhadap Keputusan Siswa Dalam Bersekolah Melalui Kepuasan Siswa Sebagai Variabel *Intervening* Pada Yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan”**.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Manusia yang berkualitas merupakan ujung tombak kemajuan suatu bangsa.
2. Pendidikan yang berkualitas dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif.
3. Pendidikan berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.
4. Pendidikan yang diperoleh mahasiswa tidak memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat.

5. Relevansi pendidikan dalam substansi dengan kebutuhan masyarakat dinilai masih rendah.
6. Banyaknya masalah pendidikan yang muncul ke permukaan merupakan gambaran praktek pendidikan di Indonesia.
7. Sumber daya manusia yang profesional akan terlihat dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang tercermin pada penguasaan materi maupun metode.
8. Sumber daya manusia yang profesional akan mempunyai tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual, moral dan spiritual.
9. Kinerja sumber daya manusia merupakan konsep yang sangat penting untuk diperhatikan.
10. Pentingnya supervisi dilakukan karena pada kenyataannya seseorang tidak akan bekerja dengan baik jika tidak adanya pengontrolan dalam pelaksanaan pekerjaannya masing-masing.
11. Pengaruh persepsi terhadap kepuasan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
12. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
13. Pengaruh lingkungan siswa terhadap kepuasan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
14. Pengaruh fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
15. Pengaruh persepsi terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
16. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
17. Pengaruh lingkungan siswa terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
18. Pengaruh fasilitas sekolah terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
19. Pengaruh kepuasan siswa terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persepsi.
2. Pelayanan.
3. Lingkungan Siswa
4. Fasilitas Sekolah.
5. Keputusan Siswa.
6. Kepuasan Siswa pada yayasan Aldiana Ciputat Timur Tangerang Selatan.

1.4 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada batasan masalah tersebut, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi terhadap kepuasan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh lingkungan siswa terhadap kepuasan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan?
4. Apakah terdapat pengaruh fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan?
5. Apakah terdapat pengaruh persepsi terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan?
6. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan?
7. Apakah terdapat pengaruh lingkungan siswa terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan?
8. Apakah terdapat pengaruh fasilitas sekolah terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan?
9. Apakah terdapat pengaruh kepuasan siswa terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Dengan adanya perumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi terhadap kepuasan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan siswa terhadap kepuasan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
6. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
7. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan siswa terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
8. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas sekolah terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.
9. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan siswa terhadap keputusan siswa untuk bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Akademis

Secara akademik penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dalam pengelolaan sekolah secara professional, khususnya di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan. Serta merupakan acuan bagi peneliti berikutnya pada penelitian ini.

1.6.2 Manfaat Praktis

Memberikan sumbangan informasi pada instansi atau badan yang terkait dengan hasil penelitian dan pemecahan masalah yang terkait pada Sekolah Menengah Atas atau Sekolah Menengah Kejuruan yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan.

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

Secara ringkas sistematika penulisan tesis ini akan dibahas dan dibagi dalam setiap bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini penulis secara singkat mengemukakan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang memuat struktur daftar isi tesis.

Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teoritis, kajian-kajian terdahulu, latar belakang yaysan, kerangka berpikir yang merupakan kerangka dasar bagaimana setiap variabel dihubungkan satu dengan lainnya, serta hipotesis yang memuat suatu konsep jawaban sementara terhadap penelitian yang dilakukan.

Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini diuraikan tentang metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini dibahas tentang hasil penelitian, penyajian data yang meliputi analisa dan pembahasan penelitian.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini merupakan penutup. Disini penulis mencoba membuat suatu kesimpulan dari materi yang telah dibahas, selain itu juga mencoba memberi saran yang mungkin ada manfaatnya bagi institusi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 TINJAUAN TEORITIS

2.1.1 Pengertian Manajemen SDM

Martoyo (2000:3) mengatakan "Manajemen sebagai seni, mengandung arti bahwa hal tersebut adalah kemampuan atau ketrampilan pribadi, sedangkan manajemen sebagai proses adalah cara sistematis untuk melakukan pekerjaan". Stoner (2006) mengemukakan bahwa manajemen adalah proses merencanakan mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai sasaran.

Kesimpulan pengertian manajemen dari para ahli tersebut maka dapat dipastikan adanya maksud untuk mencapai tujuan tertentu dari kelompok atau organisasi yang diperlukan suatu perencanaan yang baik, mengatur dan mengalokasikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya diantara organisasi, sehingga mereka dapat mencapai tujuan organisasi pelaksanaan yang konsisten dan pengendalian yang terus menerus agar tujuan dapat tercapai secara efisien dan efektif.

2.1.2 Pengertian Persepsi

Istilah [persepsi](#) sering disebut juga dengan pandangan, gambaran, atau anggapan, sebab dalam persepsi terdapat tanggapan seseorang mengenai satu hal atau objek. Persepsi mempunyai banyak pengertian, diantaranya adalah:

Walgito (2004:70) mengungkapkan bahwa "Persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu". Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam. Menurut Walgito (2004:70) lagi, pengertian persepsi adalah suatu "Proses yang didahului oleh penginderaan yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris". Bentuk stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak

sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain. Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat *file* yang sudah tersimpan rapih di dalam alam pikiran bawah sadar kita. *File* itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. “Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya” Waidi (2006:118). Rakhmat (2007:51) menyatakan “Persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan”. Sedangkan Suharman (2005:23) menyatakan “Persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsirkan informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia”. Menurut pula “Ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kondisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian”. Menurut Slameto (2010:102) “Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihatan, pendengar, peraba, perasa, dan pencium”. Sementara itu menurut Robbins (2003:97) yang mendeskripsikan bahwa “Persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna”. Dalam Kamus Besar Psikologi, Menurut Purwodarminto (1990:759) “Persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui penginderaan”. Persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya. Persepsi mempunyai sifat subjektif, karena bergantung pada kemampuan dan keadaan dari masing-masing individu, sehingga akan ditafsirkan berbeda oleh individu yang satu dengan yang lain. Dengan demikian persepsi merupakan proses perlakuan individu yaitu pemberian tanggapan, arti, gambaran, atau

penginterpretasian terhadap apa yang dilihat, didengar, atau dirasakan oleh inderanya dalam bentuk sikap, pendapat, dan tingkah laku atau disebut sebagai perilaku individu. Sugihartono dkk (2007:8) mengemukakan bahwa “Persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia”. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadarkan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

Syarat terjadinya persepsi menurut Sunaryo (2004:98) adalah sebagai berikut:

1. Adanya objek yang dipersepsi.
2. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
3. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus.
4. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

Faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang menurut Toha (2003:154) adalah sebagai berikut:

1. Faktor internal

Perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.

2. Faktor eksternal

Latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

Proses terbentuknya persepsi menurut Toha (2003:154) didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

1. Stimulus atau rangsangan

Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.

2. Registrasi

Dalam proses registrasi suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

3. Interpretasi

Merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

Menurut Walgito (2004:70) faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu:

1. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

2. Alat indera, syaraf dan susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang.

3. Perhatian

Untuk menyadari atau dalam mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu sekumpulan objek.

Faktor-faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu sama lain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan

persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan-perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya.

2.1.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever dkk (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson dkk (2005) mengatakan bahwa jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Sinambela (2010:3) menyatakan “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”. Menurut Kotler dalam Sampara (2005) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara (2005) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat Zeithaml dkk (1990:42) yang mengatakan kualitas *service* mengandung:

1. *Tangibles*

Tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.

2. *Reliability*

Kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.

3. *Responsiveness*

Kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.

4. *Assurance*

Pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.

5. *Emphaty*

Perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Dengan pendapat di atas, maka definisi konseptual variabel tergantung kualitas pelayanan adalah karakteristik pelayanan publik yang terungkap dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Dari definisi konseptual tersebut, variabel kualitas pelayanan dijabarkan menjadi 5 dimensi sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator:

- a. Ruang tunggu pelayanan
- b. Loker pelayanan
- c. Penampilan petugas pelayanan

2. Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator:

- a. Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan
- b. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan
- c. Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan

3. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator:

- a. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga
- b. Respon petugas pelayanan terhadap saran warga
- c. Respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* dijabarkan menjadi indikator-indikator:

- a. Kemampuan administrasi petugas pelayanan
- b. Kemampuan teknis petugas pelayanan
- c. Kemampuan sosial petugas pelayanan.

5. Dimensi *Emphaty*

Dimensi *emphaty* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator:

- a. Perhatian petugas pelayanan
- b. Kepedulian Petugas
- c. Keramahan petugas pelayanan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dkk mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.1.3.1 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010:6) “Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat”. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparan**

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. **Partisipatif**

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. **Kesamaan Hak**

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2001:147) adalah “Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan”. Abidin (2010:71) mengatakan bahwa “Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai consumer”. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Abidin (2010:76) menyatakan bahwa “Keandalan merupakan salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas”. Pelayanan berkualitas merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas lebih menekankan aspek kepuasan konsumen yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa tergantung pelayanan yang ditawarkan. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti

ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Ariani (2009:180) menyatakan bahwa “*Reliability* adalah konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa”.

Menurut Abidin (2010:77) bahwa “*Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali”.

Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah:

1. Memberikan pelayanan sesuai janji.
2. Pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
3. Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen.
4. Memberikan pelayanan tepat waktu.
5. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

Menurut Suparlan (2000:35) “Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri”. Lanjut Moenir (2005:47) menjelaskan bahwa “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Adapun Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa “Pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain”. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi:

1. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

2.1.3.2 Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan untuk memberikan pelayanan dalam suatu organisasi. Dalam penerapan pelayanan prima perlu diperhatikan hal-hal yang mendukung penerapan pelayanan prima di dalam suatu organisasi. Menurut Maddy (2009:86) “Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Sedangkan menurut Barata (2003:27) “Pelayanan prima adalah kepedulian pada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi”. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Maddy (2009:88) menjelaskan bahwa “Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelanggan dan kualitas”. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi pemerintah ataupun swasta. Dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik, Loina (2001:138) beranggapan bahwa “Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan”. Sedangkan Barata (2003:9) mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul dasar-dasar pelayanan prima, mengatakan bahwa “Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani”. Selain itu Barata (2003:9) juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman dkk (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* / Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

2. *Reliability* / Keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

3. *Responsiveness* / Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

4. *Assurance* / Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

5. *Emphaty* / Empati

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

2.1.4 Pengertian Lingkungan atau Latar Belakang Siswa

Lingkungan diartikan sebagai “kesatuan ruang suatu benda, daya, keadaan dan makhluk hidup termasuk manusia dan perilakunya yang mempengaruhi kelangsungan perikehidupan dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lainnya” Munib (2005:76). Pengertian lingkungan adalah segala sesuatu yang ada di sekitar manusia yang mempengaruhi perkembangan kehidupan manusia baik langsung maupun tidak langsung. Lingkungan bisa dibedakan menjadi lingkungan biotik dan abiotik. Jika kalian berada di sekolah, lingkungan biotiknya berupa teman-teman sekolah, bapak ibu guru serta karyawan, dan semua orang yang ada di sekolah, juga berbagai jenis tumbuhan yang ada di kebun sekolah serta hewan-hewan yang ada di sekitarnya. Adapun lingkungan abiotik berupa udara, meja kursi, papan tulis, gedung sekolah, dan berbagai macam benda mati yang ada di sekitar. Seringkali lingkungan yang terdiri dari sesama manusia disebut juga sebagai lingkungan sosial. Lingkungan sosial inilah yang membentuk sistem pergaulan yang besar peranannya dalam membentuk kepribadian seseorang. Sedangkan latar belakang masalah dimaksudkan untuk menjelaskan alasan

mengapa masalah dalam penelitian ini diteliti, pentingnya permasalahan dan pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah tersebut baik dari sisi teoritis dan praktis.

2.1.4.1 Pengertian Lingkungan

Soemarno (2005) seorang pakar lingkungan mendefinisikan lingkungan hidup adalah jumlah semua benda dan kondisi yang ada dalam ruang yang kita tempati yang mempengaruhi kehidupan kita.

1. Lingkungan adalah keadaan sekitar yang mempengaruhi perkembangan dan tingkah laku makhluk hidup.
2. Lingkungan hidup dapat didefinisikan sebagai:
 - a. Daerah tempat suatu makhluk hidup berada.
 - b. Keadaan atau kondisi yang melingkupi suatu makhluk hidup.
 - c. keseluruhan keadaan yang meliputi suatu makhluk hidup atau sekumpulan makhluk hidup.

Lingkungan hidup menurut Soerjani dkk (1987) dikaji oleh ilmu lingkungan yang landasan pokoknya adalah ekologi, serta dengan mempertimbangkan disiplin lain, terutama ekonomi dan geografi. Pengertian lingkungan hidup menurut Mc Naughton dan Wolf (2000) adalah semua faktor eksternal yang bersifat biologis dan fisika yang langsung mempengaruhi kehidupan, pertumbuhan, perkembangan, dan reproduksi manusia. Menurut Supardi (2003) lingkungan atau sering juga disebut lingkungan hidup adalah jumlah semua benda hidup dan benda mati serta seluruh kondisi yang ada di dalam ruang yang kita tempati. Secara garis besar ada 2 (dua) macam lingkungan yaitu lingkungan fisik dan lingkungan biotik:

1. Lingkungan fisik adalah segala benda mati dan keadaan fisik yang ada di sekitar individu misalnya: batu-batuan, mineral, air, udara, unsur-unsur iklim, kelembaban, angin dan lain-lain. Lingkungan fisik ini berhubungan erat dengan makhluk hidup yang menghuninya, sebagai contoh mineral yang dikandung suatu tanah menentukan kesuburan yang erat hubungannya dengan tanaman yang tumbuh di atasnya.
2. Lingkungan biotik adalah segala makhluk hidup yang ada di sekitar individu baik manusia, hewan dan tumbuhan. Tiap unsur biotik, berinteraksi antar biotik dan juga dengan lingkungan fisik atau lingkungan abiotik.

Pengertian “Sekolah adalah wahana kegiatan dan proses pendidikan berlangsung. Di sekolah diadakan kegiatan pendidikan, pembelajaran dan latihan”, Tu’u (2004:18). “Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang sistematis melaksanakan program bimbingan, pengajaran, dan latihan dalam rangka membantu siswa agar mampu mengembangkan potensinya baik yang menyangkut aspek moral, spiritual, intelektual, emosional maupun sosial” Yusuf (2001:54). Sedangkan lingkungan pendidikan adalah berbagai faktor yang berpengaruh terhadap pendidikan atau berbagai lingkungan tempat berlangsung proses pendidikan. Jadi lingkungan sekolah adalah kesatuan ruang dalam lembaga pendidikan formal yang memberikan pengaruh pembentukan sikap dan pengembangan potensi siswa. Menurut Sartain (seorang ahli psikologi Amerika) sebagaimana dikutip oleh Purwanto (1995:72) bahwa yang dimaksud dengan lingkungan (*environment*) adalah “Semua kondisi dalam dunia ini yang dengan cara-cara tertentu mempengaruhi tingkah laku kita, pertumbuhan, perkembangan atau *life processes* kita kecuali gen-gen. Bahkan gen-gen pula dipandang sebagai menyiapkan lingkungan (*to provide environment*) bagi gen yang lain”. Menurut Barnadib (1989:118) adapun yang disebut alam sekitar atau “lingkungan adalah sesuatu yang ada di sekelilingnya”. Menurut Daradjat dkk (1996:63) dalam arti yang luas “Lingkungan mencakup iklim, tempat tinggal, adat istiadat, pengetahuan, pendidikan dan alam. Dengan kata lain lingkungan ialah segala sesuatu yang tampak dan terdapat dalam alam kehidupan yang senantiasa berkembang”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lingkungan adalah semua yang tampak di sekeliling kita dan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi perkembangan dan tingkah laku kita. Latar belakang masalah adalah dasar atau titik tolak untuk memberikan pemahaman kepada pembaca atau pendengar mengenai apa yang ingin kita sampaikan. Latar belakang yang baik disusun dengan sejelas mungkin dan bila perlu disertasi dengan data atau fakta yang mendukung, beberapa hal yang terdapat dalam latar belakang masalah adalah:

1. Kondisi ideal mencakup keadaan yang dicita-citakan, atau diharapkan terjadi, kondisi ideal ini biasanya dituangkan dalam bentuk visi dan misi yang ingin diraih.
2. Kondisi aktual merupakan kondisi yang terjadi saat ini. Bisa menceritakan perbedaan situasi antara kondisi saat ini dengan kondisi yang dicita-citakan terjadi.
3. Solusi merupakan saran singkat atau penawaran penyelesaian terhadap masalah yang dialami sebelum melangkah lebih lanjut ke pokok bahasan.

Selain itu, latar belakang dapat pula mengandung perbandingan dan penyempurnaan atas tulisan mengenai topik yang sama sebelumnya. Menurut pendapat Aminuddin (1987:67) yang dimaksud dengan *setting*/latar adalah “Latar peristiwa dalam karya fiksi baik berupa tempat, waktu maupun peristiwa, serta memiliki fungsi fisikal dan fungsi psikologis”. Lebih lanjut Hamalian dan Karel (2000) menjelaskan bahwa *setting* dalam karya fiksi bukan hanya berupa tempat, waktu, peristiwa, suasana serta benda-benda dalam lingkungan tertentu, melainkan juga dapat berupa suasana yang berhubungan dengan sikap, jalan pikiran, prasangka maupun gaya hidup suatu masyarakat dalam menanggapi suatu problema tertentu. “*Setting* dalam bentuk terakhir ini dapat dimasukkan ke dalam *setting* yang bersifat psikologis” Aminuddin (1987:68).

Secara rinci Tarigan (1986:136) menjelaskan beberapa maksud dan tujuan pelukisan latar sebagai berikut:

1. Latar yang dapat dengan mudah dikenal kembali dan dilukiskan dengan terang dan jelas serta mudah diingat, biasanya cenderung untuk memperbesar keyakinan terhadap tokoh dan gerak serta tindakannya.
2. Latar suatu cerita dapat mempunyai relasi yang lebih langsung dengan arti keseluruhan dan arti umum dari suatu cerita.
3. Latar mempunyai maksud-maksud tertentu yang mengarah pada penciptaan atmosfer yang bermanfaat dan berguna.

“Selain menjelaskan fungsi latar sebagai penggambaran tempat (ruang) dan waktu, latar juga sangat erat hubungannya dengan tokoh-tokoh cerita, karena tentangnya dapat mengekspresikan watak pelaku” Wellek (1962:221). Penggambaran latar yang tepat akan mampu memberikan suasana tertentu dan membuat cerita lebih hidup. Dengan adanya penggambaran latar tersebut segala peristiwa, keadaan dan suasana yang dilakukan oleh para tokoh dapat dirasakan oleh pembaca.

2.1.5 Pengertian Fasilitas

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (2001:314) “Fasilitas adalah segala hal yang dapat memudahkan perkara (kelancaran tugas dan sebagainya) atau kemudahan”. Sedangkan menurut Subroto dalam Sam (2012) mengatakan fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha, dapat berupa benda-benda maupun uang. Menurut Muhroji dkk (2004:49) “Fasilitas belajar adalah semua yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik bergerak maupun

tidak bergerak agar tercapai tujuan pendidikan dapat berjalan lancar, teratur, efektif, dan efisien” Dari pendapat-pendapat di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa fasilitas belajar adalah segala sesuatu baik berupa benda bergerak atau tidak bergerak serta uang (pembiayaan) yang dapat mempermudah, memperlancar, mengefektifkan serta mengefisienkan penyelenggaraan kegiatan belajar guna mencapai tujuan belajar.

2.1.5.1 Peranan Fasilitas Belajar Dalam Proses Pembelajaran

Keberadaan akan fasilitas belajar sebagai penunjang kegiatan belajar tentulah sangat berpengaruh terhadap hasil belajar dan prestasi siswa, dikarenakan keberadaan serta kondisi dari fasilitas belajar dapat mempengaruhi kelancaran serta keberlangsungan proses belajar anak, hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Dalyono (2001:241) yang menyatakan bahwa “Kelengkapan fasilitas belajar akan membantu siswa dalam belajar, dan kurangnya alat-alat atau fasilitas belajar akan menghambat kemajuan belajarnya.” Fasilitas sekolah menurut Bafadal (2003:2) adalah “Proses pendayagunaan semua perlengkapan pendidikan secara efektif dan efisien”. Lebih lanjut Surya (2004:80) memaparkan betapa pentingnya kondisi fisik fasilitas belajar terhadap proses belajar yang menyatakan bahwa “Keadaan fasilitas fisik tempat belajar berlangsung di kampus, disekolah ataupun di rumah sangat mempengaruhi efisiensi hasil belajar. Keadaan fisik yang lebih baik lebih menguntungkan mahasiswa belajar dengan tenang dan teratur. Sebaliknya lingkungan fisik yang kurang memadai akan mengurangi efisiensi hasil belajar”. Jadi kelancaran dan keterlaksanaan sebuah proses pembelajaran akan lancar dan baik jika didukung sarana atau fasilitas pembelajaran yang lengkap serta dengan kondisi yang baik sehingga tujuan dari pembelajaran akan tercapai dengan baik.

2.1.5.2 Jenis-jenis Fasilitas Belajar

Menurut Gie (2002) fasilitas belajar dapat dilihat dari tempat dimana aktivitas belajar itu dilakukan. Berdasarkan tempat aktivitas belajar dilaksanakan, maka fasilitas belajar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Fasilitas belajar di sekolah

a. Gedung sekolah

Gedung sekolah menjadi sentral perhatian dan pertimbangan bagi setiap pelajar yang ingin memasuki suatu lembaga sekolah tertentu, karena mereka beranggapan kalau suatu sekolah mempunyai bangunan fisik yang memadai

tentunya para siswa dapat belajar dengan nyaman dan menganggap sekolah tersebut sebagai sekolah yang ideal.

b. Ruang Belajar

Ruang belajar di sekolah (ruang kelas, laboratorium dan bengkel) adalah suatu ruangan sebagai tempat terjadinya proses interaksi belajar mengajar. Ruang belajar yang baik dan serasi adalah ruang belajar yang dapat menciptakan kondisi yang kondusif, karena ruangan belajar merupakan salah satu unsur penunjang belajar yang efektif dan menjadi lingkungan belajar yang nantinya berpengaruh terhadap kegiatan dan keberhasilan belajar. Dengan demikian letak kelas sudah di perhatikan dan diperhitungkan terhadap kemungkinan-kemungkinan yang dapat menghambat proses belajar mengajar jika lingkungan belajar yang disediakan dalam ruangan cukup menyenangkan, maka akan mendorong peserta didik untuk belajar lebih giat. Sebaliknya jika ruang belajar menyediakan lingkungan yang kurang atau tidak menyenangkan, maka kegiatan belajar yang kurang terangsang dan hasilnya kurang memuaskan.

Secara ideal menurut Hamalik (2003) ruang belajar harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Pencahayaan serta ventilasi yang baik, karena ruang demikian akan terasa besar bantuannya dalam kegiatan belajar. Sebaliknya ruang yang gelap atau memerlukan penerangan pada siang hari dan pengap tentunya kurang baik bagi kesehatan dan sedikit-banyak kurang menunjang kepentingan belajar
- 2) Jauh dari hiruk-pikuk jalan raya atau keramaian kota, karena hal itu akan mengganggu konsentrasi anak dalam belajar. Menempati ruang yang tenang dan jauh dari kegaduhan lebih mendukung anak dalam belajar.
- 3) Menjaga kebersihan, kerapihan dan keindahan ruangan agar ruangan sedap dipandang mata.
- 4) Lingkungan tertib dan aman, karena lingkungan yang kurang aman akan turut mengganggu konsentrasi belajar, bahkan secara fisik mungkin terjadi hal-hal yang tidak diinginkan
- 5) Menciptakan situasi ruang belajar yang nyaman, hal tersebut dirasa penting guna membantu ketenangan dan kesenangan belajar serta kenyamanan akan membawa kejernihan suasana dan mempengaruhi pula perilaku dan sikap.

- 6) Ukuran ruang cukup memadai untuk kegiatan belajar, ukuran ruang kelas hendaknya disesuaikan dengan rancangan pengembangan instruksional yang sangat efektif untuk belajar mengajar sehingga daya serap anak didik terhadap suara guru dapat mendengar dengan baik.
- 7) Cat tembok, meski tergolong sesuatu yang bersifat subjektif namun hendaknya pemilihan warna jangan yang bersifat mencolok.
- 8) Atur ruangan agar serasi terhadap penempatan meja dan kursi serta peralatan-peralatan lain, dan jangan biarkan terkesan semrawut dan berantakan karena akan mempengaruhi motif belajar.

c. Alat Bantu Belajar dan Media Pengajaran

Alat bantu belajar berfungsi untuk membantu siswa belajar guna meningkatkan efisiensi dalam belajar, sedangkan media pengajaran dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat dipergunakan untuk menyalurkan pesan, merangsang pikiran, perasaan, perhatian, dan kemauan siswa sehingga dapat mendorong proses belajar. Bentuk-bentuk media yang digunakan untuk meningkatkan pengalaman belajar agar menjadi kongkrit. Penggunaan media tidak lain adalah untuk mengurangi verbalisme agar anak mudah mengerti bahan pelajaran yang disajikan.

Penggunaan media harus disesuaikan dengan pencapaian tujuan. Bila penggunaan media tidak tepat membawa akibat pada pencapaian tujuan pengajaran kurang efektif. Untuk itu guru harus terampil memilih media pengajaran agar tidak mengalami kesukaran dalam menunaikan tugasnya.

Beberapa jenis media yang dapat digunakan dalam proses belajar antara lain:

- 1) Media grafis atau media visual. Dalam media ini pesan-pesan dapat disampaikan atau dituangkan dalam bentuk Simbol-simbol komunikasi. Contohnya : *Wallchart*, Gambar, *Slide*
- 2) Media audio dan audio-visual. Media audio adalah media yang berhubungan dengan pendengaran, sedangkan media audio-visual adalah media yang menggabungkan unsur yang bersifat pendengaran (bunyi) dan penglihatan (grafis) secara bersamaan berfungsi menyampaikan pesan pembelajaran yang akan disampaikan, dituangkan kedalam lambang-lambang audio baik bersifat verbalis. Contohnya: Radio, rekaman, film, video, program televisi

3) Media proyeksi. Media proyeksi adalah media baik bersifat visual ataupun audio visual. Media ini interaksinya harus di proyeksikan dengan proyektor terlebih dahulu agar pesan dapat dilihat oleh siswa. Yang termasuk dalam media ini adalah, film bingkai, *Overhead projector* (OHP) dan transparansi, serta proyektor digital.

4) Objek (benda sebenarnya) dan model serta media-media lain.

d. Perpustakaan sekolah

Menurut Gie (2004) “Perpustakaan adalah sebuah bangunan gedung yang isinya berupa buku-buku dan bahan bacaan lainnya serta berbagai sumber pengetahuan seperti film, *chalet* yang disediakan untuk dimanfaatkan oleh para pengguna. Dengan demikian perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi, sebagai sumber referensi guna mempermudah siswa dalam mengakses sumber belajar”.

e. Alat-alat tulis

Proses belajar tidak dapat dilakukan dengan baik tanpa alat tulis yang dibutuhkan. Semakin lengkap alat tulis yang dimiliki semakin kecil kemungkinan belajarnya akan terlambat. Alat-alat tulis tersebut adalah berupa: buku tulis, pensil, pena, penggaris, penghapus, dan alat-alat lain yang berhubungan secara langsung dengan proses belajar siswa yang perlu di miliki.

f. Buku Pelajaran

Selain alat tulis, dalam kegiatan belajar seseorang perlu memiliki buku yang dapat menunjang dalam proses belajar. Buku-buku yang dimiliki siswa antara lain:

- 1) Buku Pelajaran Wajib. Yaitu buku pelajaran yang sesuai dengan bidang studi yang sedang dipelajari oleh peserta didik.
- 2) Buku Kamus, meliputi kamus bahasa Indonesia, kamus Inggris-Indonesia dan kamus-kamus lain yang berhubungan dengan materi pelajaran yang dipelajari.
- 3) Buku Tambahan seperti majalah tentang pendidikan, ilmu pengetahuan dan lain-lain.

g. Fasilitas-fasilitas lain

Disamping macam-macam fasilitas belajar yang sudah disebutkan diatas, adapula hal-hal lain yang menunjang belajar siswa antara lain yaitu soal uang,

pembiayaan atau kesanggupan pembiayaan guna pembayaran kebutuhan belajar seperti pembayaran SPP dan lain-lain, juga beberapa fasilitas lain seperti: rak buku, tas sekolah, transportasi, dan lain-lain.

2. Fasilitas belajar di rumah

Kelengkapan fasilitas belajar di rumah sangat diperlukan oleh siswa untuk belajar, misalnya: sarana belajar yang meliputi meja, kursi, lemari/rak buku, ruangan, alat-alat tulis dan gambar serta penerangan. Mengenai prasyarat yang harus dipenuhi terkait fasilitas belajar di rumah agar dikatakan baik bisa juga mengacu pada prasyarat mengenai fasilitas belajar di sekolah seperti halnya mengenai ruangan.

Dari pendapat ahli, maka fasilitas dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang memudahkan dan melancarkan proses belajar mengajar yang unsur-unsurnya meliputi:

1. Keadaan dan ketersediaan tempat belajar
2. Kelengkapan
3. Alat bantu belajar
4. Peralatan-perengkapan belajar
5. Perpustakaan
6. Kelengkapan-kelengkapan lain penunjang kelancaran proses belajar siswa seperti ketersediaan uang/pembiayaan.

2.1.6 Kepuasan Siswa

2.1.6.1 Pengertian Kepuasan

Disamping itu menurut Kotler dalam Tjiptono (2000:147) “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Mowen dan Minor (2002:89) “Kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya”.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan, bahwa kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) dengan harapannya. Seseorang akan merasa puas apabila apa yang didapat ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh seseorang tersebut. Sehingga kepuasan siswa juga dapat disimpulkan, bahwa kepuasan siswa merupakan tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) di sekolah dengan

harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila apa yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa. Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu proses pembelajaran pendidikan jasmani di sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Sebaliknya, apabila semakin sedikit kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu pembelajaran pendidikan jasmani di sekolah, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa tersebut.

2.1.6.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Siswa

Menurut Sopiadin (2010:36) bahwa “Kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik”. Faktor intrinsik itu sendiri merupakan faktor dari dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain: prestasi tinggi, harapan dan bakat siswa. Sedangkan faktor ekstrinsik itu sendiri dari luar diri siswa, antara lain: kualitas mengajar guru, budaya sekolah, sarana dan prasarana di sekolah serta iklim sekolah.

Menurut Umar (2002:51) “Kepuasan dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi produk yang dimanfaatkan sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud”. Oliver dalam Supranto (2001:233) “[Pengertian kepuasan adalah](#) tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil dengan harapannya”. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Setiap orang dalam suatu perusahaan mempunyai pelanggan yang harus dipuaskannya. Ini yang pertama-tama harus disadari setiap karyawan. Kepuasan pelanggan relevan untuk kita semua, apapun pekerjaan kita, jadi kepuasan pelanggan bukan semata-mata urusan dan tanggung jawab divisi pemasaran dan pelayanan purna jual. Langkah pertama dalam usaha memuaskan pelanggan adalah menentukan dan mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang berbeda dapat pula berlainan kebutuhannya dan juga berbeda prioritasnya, tetapi pada dasarnya kebutuhan-kebutuhan umum hampir sama. Menurut Kotler (2000:36) [definisi kepuasan adalah](#) “Perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan”. Dengan demikian kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang

menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan. Atau secara singkat adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Day dalam Tjiptono (2002:24) menyatakan “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja lain) dan kerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Menurut Gerson (2002:24) “Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak pelanggan akan kecewa”. Maka perusahaan harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan bisa menjadi puas. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan suatu perusahaan, sehingga keuntungan perusahaan semakin besar. Menurut Setyawan dan Susila (2004:31) “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan”. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang diberikan baik secara *tangible* maupun *intangible*, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori jasa yang diberikan.

2.1.6.3 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2005:336) ada 4 (empat) metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan lain-lain.
2. *Ghost Shopping* salah satu metode untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.
3. *Lost Customer Analysis*, perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadikan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan, umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey baik via pos, telepon, *e-mail*, maupun wawancara langsung.

2.1.6.4 Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan

Banyak sebab-sebab munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu baik itu produk maupun jasa. Menurut Buchari (2003:23) menyebutkan kalau ketidakpuasan itu bisa muncul dari:

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami.
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
3. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.
4. Biaya yang mahal, karena jarak yang terlalu jauh dan banyaknya waktu yang terbuang.
5. Promosi yang terlalu muluk, sehingga tidak sesuai dengan kenyataan.

2.1.7 Pengertian Keputusan

Keputusan merupakan hasil pemecahan dalam suatu masalah yang harus dihadapi dengan tegas. Dalam Kamus Besar Ilmu Pengetahuan pengambilan keputusan (*Decision Making*) didefinisikan sebagai pemilihan keputusan atau kebijakan yang didasarkan atas kriteria tertentu. “Proses pengambilan Keputusan ini meliputi dua alternatif atau lebih karena seandainya hanya terdapat satu alternatif tidak akan ada satu keputusan yang akan diambil” Dagun (2006:185).

Menurut Reason (1990:104) “Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan final”. Terry (2000:5) mengemukakan bahwa “Pengambilan keputusan adalah sebagai pemilihan yang didasarkan kriteria tertentu atas dua atau lebih alternatif yang mungkin”. Sedangkan Terry (2000) mengatakan proses pengambilan keputusan itu dikerjakan oleh kebanyakan manajer berupa suatu kesadaran, kegiatan pemikiran yang termasuk pertimbangan, penilaian dan pemilihan diantara sejumlah alternatif. Sedangkan Stoner

(2000) mendefinisikan keputusan sebagai suatu proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah. Menurut Davis (2000) menyatakan bahwa keputusan ialah suatu hasil pemecahan masalah yang dihadapinya dengan tegas. Suatu keputusan adalah suatu jawaban yang pasti terhadap suatu pertanyaan. Keputusan harus menjawab sebuah pertanyaan tentang apa yang dibicarakan dalam hubungannya dengan suatu perencanaan. Keputusan bisa pula berupa suatu tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari rencana semula. Menurut Follet (2000) menyatakan bahwa keputusan ialah suatu hukum atau sebagai hukum situasi. Jika semua fakta dari situasi itu bisa diperolehnya dan semua yang terlibat, baik pengawas ataupun pelaksana mau mentaati hukumnya atau ketentuannya, maka tidak sama dengan mentaati suatu perintah. Wewenang tinggal dijalankan, tetapi itu adalah wewenang dari hukum situasi. Sedangkan menurut Siagian (2000) pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling cepat. Sedangkan menurut Davis (2000) keputusan adalah hasil pemecahan masalah yang dihadapinya dengan tegas. Suatu keputusan merupakan jawaban yang pasti terhadap suatu pertanyaan. Keputusan harus menjawab pertanyaan tentang apa yang dibicarakan dalam hubungannya dengan perencanaan. Keputusan dapat pula berupa tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari rencana semula. Shull, Delbecq dan Cummings dalam Taylor (1994) mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai suatu kesadaran dalam proses manusia, menyangkut individu dan fenomena sosial, berdasarkan hal-hal yang fakta dan aktual yang menghasilkan pilihan dari satu aktivitas perilaku yang berasal dari satu atau lebih pilihan. Definisi di atas senada dengan pernyataan Morgan (1986) bahwa pengambilan keputusan merupakan salah satu jalan dari penyelesaian masalah dimana kita dihadapkan dengan berbagai pilihan yang harus kita pilih. Menurut Baron dan Byrne (2005) pengambilan keputusan merupakan tindakan menggabungkan dan mengintegrasikan informasi yang ada untuk memilih satu dari beberapa kemungkinan tindakan.

Dari pengertian-pengertian tentang pengambilan keputusan di atas dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah tindakan yang diambil dengan sengaja, tidak secara kebetulan, dengan memilih berbagai alternatif yang tersedia dengan penentuan yang matang dengan tujuan menyelesaikan suatu permasalahan.

2.1.7.1 Proses pengambilan keputusan

Janis (2000) mengemukakan lima tahapan dalam mengambil keputusan, yaitu:

1. *Appraising the Challenge*

Ketika individu dihadapkan pada suatu informasi atau kejadian yang menyita perhatian tentang sebuah kenyataan bahwa ia akan kehilangan, individu cenderung tetap menggunakan suatu sikap yang tidak memperdulikan serangkaian kegiatan yang diikuti untuk mendapatkan kepuasan dalam dirinya sendiri. Informasi yang menantang menghasilkan krisis sementara, jika individu memulai untuk menimbang kebijakan untuk melanjutkan masalah. Pada tahap individu mulai merasa tidak nyaman berada dalam kondisi tertentu dan ia menyadari adanya kesempatan dan tantangan untuk berubah. Individu mulai memahami tantangan serta apa manfaat tantangan tersebut bagi dirinya. Pemahaman yang baik akan tantangan yang dihadapi penting, agar pengambil keputusan terhindar dari asumsi-asumsi yang salah atau sikap terlalu memandang remeh masalah yang kompleks.

2. *Surveying Alternatives*

Ketika individu telah percaya diri (yakin) dalam menentukan kebijakan yang dipilih, maka individu akan mulai memfokuskan perhatian pada satu atau lebih pilihan. Menerima permasalahan, individu mulai mencari pilihan-pilihan tindakan yang akan dilakukan di dalam memorinya, mencari saran dan informasi dari orang lain mengenai bagaimana cara untuk mengatasi ancaman tersebut. Individu biasanya mencari saran dari apa yang diketahui orang yang ia kenal baik dan menjadi lebih perhatian pada informasi yang berkaitan pada media massa. Individu lebih menaruh perhatian pada rekomendasi berupa saran-saran untuk menyelesaikan permasalahan, meskipun saran tersebut tidak sesuai dengan keyakinannya sekarang ini.

3. *Weighing Alternatives*

Individu yang mengambil keputusan pada tahap ini melakukan proses pencarian dan evaluasi dengan teliti, berfokus pada mendukung atau tidaknya pilihan-pilihan yang ada untuk menghasilkan tindakan terbaik. Dengan waspada individu membicarakan keuntungan dan kerugian dari masing-masing pilihan hingga individu tersebut merasakan percaya diri dan yakin dalam memilih satu yang dinilai objektif. Individu berusaha memilih alternatif yang terbaik di antara pilihan alternatif yang tersedia baginya. Ia mempertimbangkan keuntungan, kerugian serta kepraktisan dari tiap-tiap alternatif hingga ia merasa cukup yakin untuk memilih satu alternatif yang

menurutnya paling baik dalam upayanya mencapai tujuan tertentu. Adakalanya saat ia mempertimbangkan alternatif-alternatif secara bergantian, ia merasa tidak puas dengan semua alternatif yang ada. Ia menjadi stress dan dapat kembali ke tahap dua.

4. *Deliberating About Commitment*

Setelah memutuskan, individu akan mengambil sebuah perencanaan tindakan tertentu untuk dilaksanakan, pengambil keputusan mulai memikirkan cara untuk mengimplementasikannya dan menyampaikan keinginannya tersebut kepada orang lain. Disamping itu, ia juga mempersiapkan argumen-argumen yang mendukung pilihannya tersebut khususnya bila ia berhadapan dengan orang-orang yang menentang keputusannya tersebut, dikarenakan pengambil keputusan menyadari bahwa cepat atau lambat orang-orang pada jaringan sosialnya yang tidak secara langsung terkena dampak seperti keluarga dan teman akan mengetahui tentang keputusan tersebut.

5. *Adhering Despite Negative Feedback*

Banyak keputusan memasuki periode "*Honeymoon*", dimana pengambil keputusan sangat bahagia dengan pilihan yang ia ambil dan menggunakannya tanpa rasa cemas. Tahapan kelima ini menjadi setara dengan tahapan pertama, dalam rasa dimana masing-masing kejadian atau komunikasi yang tidak diinginkan membangun *negative feedback* yang merupakan sebuah permasalahan potensial untuk mengambil kebijakan yang baru. Tahap kelima menjadi berbeda dengan tahap pertama dalam kejadian ketika sebuah masalah sangat berpengaruh atau sangat kuat dan memberikan respon positif pada pertanyaan pertama, fokus pada resiko serius ketika tidak dibuat perubahan, pengambil keputusan hanya tergoncang sesaat meskipun permasalahan lebih ia pilih diselesaikan dengan keputusan sebelumnya.

Menurut Stoner (2000) keputusan adalah pemilihan diantara alternatif-alternatif.

Definisi ini mengandung tiga pengertian, yaitu:

1. Ada pilihan dasar logika atau pertimbangan.
2. Ada beberapa alternatif yang harus dan dipilih salah satu yang terbaik.
3. Ada tujuan yang ingin dicapai, dan keputusan itu makin mendekatkan pada tujuan tersebut.

Menurut Atmosudirjo (2000) keputusan adalah suatu pengakhiran dari proses pemikiran tentang suatu masalah atau problema untuk menjawab pertanyaan apa yang

harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif.

2.1.7.2 Dasar Pengambilan Keputusan

Menurut Terry dan Brinckloe (2000:5) disebutkan dasar-dasar pendekatan dari pengambilan keputusan yang dapat digunakan yaitu:

1. Intuisi

Pengambilan keputusan yang didasarkan atas intuisi atau perasaan memiliki sifat subjektif sehingga mudah terkena pengaruh. Pengambilan keputusan berdasarkan intuisi ini mengandung beberapa keuntungan dan kelemahan.

2. Pengalaman

Pengambilan keputusan berdasarkan pengalaman memiliki manfaat bagi pengetahuan praktis, karena pengalaman seseorang dapat memperkirakan keadaan sesuatu, dapat diperhitungkan untung ruginya terhadap keputusan yang akan dihasilkan. Orang yang memiliki banyak pengalaman tentu akan lebih matang dalam membuat keputusan akan tetapi, peristiwa yang lampau tidak sama dengan peristiwa yang terjadi kini.

3. Fakta

Pengambilan keputusan berdasarkan fakta dapat memberikan keputusan yang sehat, solid dan baik. Dengan fakta, maka tingkat kepercayaan terhadap pengambilan keputusan dapat lebih tinggi, sehingga orang dapat menerima keputusan-keputusan yang dibuat itu dengan rela dan lapang dada.

4. Wewenang

Pengambilan keputusan berdasarkan wewenang biasanya dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya atau orang yang lebih tinggi kedudukannya kepada orang yang lebih rendah kedudukannya. Pengambilan keputusan berdasarkan wewenang ini juga memiliki kelebihan dan kekurangan.

5. Logika/Rasional

Pengambilan keputusan yang berdasarkan logika ialah suatu studi yang rasional terhadap semua unsur pada setiap sisi dalam proses pengambilan keputusan. Pada pengambilan keputusan yang berdasarkan rasional, keputusan yang dihasilkan bersifat objektif, logis, lebih transparan, konsisten untuk memaksimalkan hasil atau nilai dalam batas kendala tertentu, sehingga dapat dikatakan mendekati kebenaran

atau sesuai dengan apa yang diinginkan. Pada pengambilan keputusan secara logika terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Kejelasan masalah
- b. Orientasi tujuan: kesatuan pengertian tujuan yang ingin dicapai.
- c. Pengetahuan alternatif: seluruh alternatif diketahui jenisnya dan konsekuensinya.
- d. Preferensi yang jelas: alternatif bisa diurutkan sesuai kriteria.
- e. Hasil maksimal: pemilihan alternatif terbaik didasarkan atas hasil ekonomis yang maksimal.

2.1.7.3 Jenis-Jenis Keputusan Organisasi

Jenis keputusan dalam sebuah organisasi dapat digolongkan berdasarkan banyaknya waktu yang diperlukan untuk mengambil keputusan tersebut, bagian mana organisasi harus dapat melibatkan dalam mengambil keputusan dan pada bagian organisasi mana keputusan tersebut difokuskan. Secara garis besar jenis keputusan terbagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Keputusan Rutin

Keputusan rutin adalah keputusan yang sifatnya rutin dan berulang-ulang serta biasanya telah dikembangkan untuk mengendalikannya.

2. Keputusan Tidak Rutin

Keputusan tidak rutin adalah keputusan yang diambil pada saat-saat khusus dan tidak bersifat rutin.

2.2 KAJIAN-KAJIAN TERDAHULU

Judul Penelitian/ Jurnal/ Penulis/ Tahun Volume Journal	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Hasil	Perbedaan	Persamaan
<i>Pengaruh Promosi Sekolah Terhadap Keputusan Siswa Dalam Pemilihan SMK SEPULUH NOPEMBER Sidoarjo/</i> 2012/ Raditya Gusdiandikayang dan Kukuh Sinduwiatmo/ Jurnal: jpkomunikasidd120145/ Sidoarjo	Promosi (X_1)	Keputusan (Y_2)	Promosi sekolah berpengaruh terhadap keputusan siswa dalam memilih SMK Sepuluh Nopember Sidoarjo	Lokasi penelitian terdahulu di SMK Sepuluh November Sidoarjo dengan 94 orang siswa sebagai sampel . Penelitian saya di yayasan Aldiana Ciputat mengambil sampel yang terdiri dari 102 orang siswa dan alumni.	Sama-sama meneliti mengenai keputusan memilih sekolah (Y_2)
<i>Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan/</i> 2008/ Eka Umi Kalsum/ Tesis/	Produk (X_1) Harga (X_2) Promosi (X_3) Tempat (X_4) Orang (X_5) Proses (X_6) Pelayanan (X_7)	Keputusan Siswa (Y_2)	Produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, dan pelayanan berpengaruh	Lokasi penelitian terdahulu di Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan	Sama-sama meneliti mengenai pelayanan (X_2) dan keputusan siswa memilih

Universita Sumatera Utara			terhadap keputusan mahasiswa memilih Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan. Status akreditasi juga berpengaruh terhadap keputusan Mahasiswa memilih Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan.	dengan 51 orang sampel. Penelitian saya di yayasan Aldiana Ciputat dengan Aldiana Ciputat dengan sampel yang terdiri dari 102 orang siswa dan alumni.	sekolah (Y ₂)
<i>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Siswa Dalam Memilih SMPN 37 Semarang/ 2012/ Indri Pamungkas/ Tesis/ Universitas Diponegoro Semarang</i>	Produk (X ₁) Harga (X ₂) Tempat (X ₃) Promosi (X ₄) Guru (X ₅) Kondisi Fisik Sekolah (X ₆) Proses (X ₇)	Keputusan Memilih Sekolah (Y ₂)	Empat Tahap Proses Pengambilan Keputusan: 1. Menganalisis Kebutuhan 2. Mencari Informasi	Lokasi penelitian terdahulu di SMPN 37 Semarang. Jumlah sampel sebanyak 300 orang. 41 orang terdiri	Sama-sama meneliti mengenai fasilitas sekolah (X ₃), kualitas guru (Y ₁) dan keputusan

			3. Penilaian dan seleksi 4. Keputusan Memilih	dari Kepala Sekolah beserta guru, sisanya adalah orang tua murid kelas 1 tahun ajaran 2011-2012. Penelitian saya di yayasan Aldiana Ciputat dengan Aldiana Ciputat dengan sampel yang terdiri dari 102 orang siswa dan alumni.	memilih sekolah (Y ₂)
<i>Factors Influencing Students' Decision In Choosing Private Institution Of Higher Education In Malaysian: A Structural Equation Modelling Approach/ 2013/ Osman M. Zain, Muhammad Tahir Jan, Andi B. Ibrahim/ Asian</i>	Persepsi (X ₁) Promosi (X ₂) Pengaruh dari Siswa (X ₃)	Keputusan memilih (Y ₂)	Dengan skenario di pendidikan tinggi di Malaysia ini, penting untuk meneliti dasar pengambilan	Penelitian terdahulu diadakan di International Islamic University Malaysia, dengan sampel sebanyak 416	Sama-sama meneliti mengenai persepsi (X ₁), keputusan memilih sekolah (Y ₂) dan pengaruh

Academy of Management Journal, Volume 18, Nomor 1, 75-90/ International Islamic University Malaysia			keputusan oleh para siswa saat mereka memilih tempat untuk belajar, dan juga penting untuk memahami persepsi mereka tentang PIHE.	siswa. Penelitian saya di yayasan Aldiana Ciputat dengan Aldiana Ciputat dengan sampel yang terdiri dari 102 orang siswa dan alumni.	dari siswa itu sendiri (X3)
<i>Institutional Factors Influencing Students' College Choice Decision in Malaysia: A Conceptual Framework/</i> 2010/ Joseph Sia Kee Ming/ International Journal, Volume 1, Nomor 3/ Curtin University/ Serawak Malaysia	Lokasi (X ₁) Program Akademik (X ₂) Reputasi Universitas (X ₃) Fasilitas Universitas (X ₄) Biaya (X ₅) Beasiswa (X ₆) Kesempatan Bekerja (X ₇) Iklan (X ₈) Perwakilan Universitas	Keputusan Memilih Universitas (Y ₂)	Informasi mengenai kursus, karir, dan aspek fisik dan fasilitas merupakan isu penting yang harus selalu diingat saat institusi pendidikan mencoba menciptakan keunggulan kompetitif yang	Penelitian terdahulu yang berlokasi di Curtin University Serawak Malaysia lebih menitik beratkan pada faktor biaya dan kesempatan kerja dimasa depan hal ini disebabkan karena objek penelitian	Sama-sama meneliti mengenai fasilitas (X ₄), persepsi/ reputasi (X ₁) dan keputusan memilih sekolah (Y ₂).

	ke SMA (X ₉) Kunjungan Siswa ke Kampus (X ₁₀)		kompetitif dalam strategi pemasaran. persepsi harga berupa hubungan harga/ kualitas sebagai faktor terpenting, reputasi akademis, masalah biaya/ waktu dan isu program sebagai faktor penentu pilihan universitas.	adalah mahasiswa. Pada tahap mahasiswa sudah harus memikiran karir dimasa depan. Sementara penelitian saya berlokasi di yayasan Aldiana Ciputat meneliti siswa Sekolah Menengah Atas. Jadi lebih menitik beratkan situasi dan kondisi yang membuat siswa tertarik untuk memutuskan bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat	
<i>Factors that Influence</i>	Kurikulum	Keputusan	Faktor utama	Penelitian	Sama-sama

<i>Parents' Choice of Pre-Schools Education in Malaysia: An Exploratory/</i> 2011/ Dr. Zainurin Bin Dahari, Mohd Sabri bin Ya/ International Journal of Business and Social Science, Volume 2, Nomor 15/ International Islamic University Malaysia	(X ₁) Bahasa yang Digunakan (X ₂) Guru yang Berkualitas (X ₃) Kualitas Mengajar Guru (X ₄) Fasilitas dan Infrastruktur (X ₅) Transportasi (X ₆) Kebersihan (X ₇) Keamanan (X ₈) Ukuran Kelas (X ₉) Gizi (X ₁₀) Staff Yang Bersahabat (X ₁₁) Lokasi (X ₁₂)	Orang Tua Memilih Sekolah (Y ₂)	yang mempengaruhi pilihan orang tua terhadap prasekolah adalah <i>branding</i> , institusi <i>privaterun</i> , keamanan dan keamanan, kualitas pengajaran dan kebersihan. Sekolah prasekolah berbasis bahasa Inggris dan berbasis agama adalah <i>pre-school</i> pilihan yang dipilih oleh orang tua ini.	terdahulu berlokasi di beberapa taman Kanak-kanak di Malaysia seperti: KEMAS, Tadika Perpanduan, ABIM, PASTI, Montessori mengambil sampel sebanyak 162 orang tua murid. Penelitian saya berlokasi di SMA dan SMK di yayasan Aldiana Ciputat dengan Aldiana Ciputat dengan sampel yang terdiri dari 102 orang siswa dan	meneliti mengenai kepuasan terhadap kualitas Guru (Y ₁) dan pelayanan dari para staff di sekolah (X ₂), fasilitas yang disediakan oleh sekolah (X ₄), serta faktor yang membuat murid mengambil keputusan untuk memilih sekolah (Y ₂)
--	--	--	---	--	---

				alumni.	
<i>The impact of facilities on student choice of university/ 2003/ Fides Matzdorf, Louise Smith dan Helen Agahi/ Volume 21-Number 10-pp212-222-MCB UP Limited-ISSN 0263-2772 DOI 10.1108/2632770310493580/ Sheffield Hallam University, UK</i>	Observasi secara Umum (X ₁) Faktor Akademik (X ₂) Fasilitas (X ₃)	Keputusan Memilih Sekolah (Y ₂)	Bagi banyak institusi, faktor fasilitas, jika diberikan standar yang tinggi, dirasakan memiliki pengaruh penting terhadap pilihan institusi siswa	Penelitian terdahulu mengambil lokasi di Sheffield Hallam University Inggris dengan mengambil sebanyak 2000 mahasiswa yang memulai kuliah ditahun 2001 sebagai sampel. Penelitian saya berlokasi di yayasan Aldiana Ciputat dengan 102 siswa dan alumni tahun 2017 sebagai sampel.	Sama-sama meneliti mengenai fasilitas sekolah (X ₄) dan keputusan memilih sekolah (Y ₂)
<i>Factors Influencing</i>	Persepsi	Memilih	Secara garis	Penelitian	Sama-sama

<i>College Choice By Out of State Students/ 1998/ Caroline L. Petr, Frederick C. Wendel/ / Journal Of Student Financial Aid/ University of Nebraska-Lincoln</i>	Mengenai Program Akademik (X ₁) Iklim Kampus (X ₂) Biaya (X ₃) Pengaruh Lingkungan Sekitar (X ₄)	Universitas (Y ₂)	besarnya program akademik, program beasiswa, biaya dan minat pada suatu program khusus di universitas mempengaruhi mahasiswa dalam memilih berkuliah di University of Nebraska Lincoln	terdahulu berlokasi di University of Nebraska-Lincoln dengan 295 mahasiswa sebagai sampel. Sementara penelitian saya berlokasi di yayasan Aldiana Ciputat dengan 102 siswa dan alumni tahun sebagai sampel	meneliti mengenai persepsi(X ₁) , iklim kampus/ kepuasan siswa (Y ₁), pengaruh lingkungan sekitar (X ₃) serta keputusan memilih sekolah (Y ₂)
---	---	-------------------------------	--	--	---

Sumber: Penulis

2.3 LATAR BELAKANG INSTITUSI

Pendiri yayasan Aldiana Nusantara Ciputat Timur, Tangerang Selatan atau biasa disebut dengan yayasan Aldiana saja adalah bapak D. H. Alimudin Al-Murtala, M.M, M.Pd. Berdasarkan situs STIE Ganesha, yang menjabat sebagai ketua yayasan Aldiana sekarang ini adalah Dra. Hj. Rosdiana, SE, M.Pd. Lokasi yayasan yang sudah berdiri sejak 20 (dua puluh) tahun yang lalu, terletak di jalan Tarumanegara Dalam Nomor 1 Pisangan Ciputat Timur, Tangerang Selatan, Banten 15419 ini mengelola delapan perguruan, yaitu SMP Nusantara Plus (berdiri sejak tahun 2006), SMA Nusantara Plus (berdiri sejak tahun 2011), SMK Nusantara I (berdiri sejak tahun 2001), SMK Nusantara II Kesehatan (berdiri sejak tahun 2009), Akademi Pariwisata Nusantara (AKPAR

Nusantara) Ganesha, Sekolah Tinggi (STT) Telematika, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ganesha, dan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Suluh Bangsa. Membangun negeri melalui dunia pendidikan, itulah yang dilakoni oleh Dr. Alimudin Al Murtala, M.M, M.Pd. Selain itu beliau berpendapat bahwa kehadiran yayasan Aldiana ini semata-mata untuk memberikan kesempatan bagi anak bangsa agar dapat mengenyam pendidikan, karena menurut beliau tidak ada cara lain dalam mencapai kemajuan suatu bangsa selain dengan memberikan pendidikan. Yayasan Aldiana telah mampu menghantarkan ribuan lulusan siswa siswinya bekerja di dalam maupun di luar negri. Tidak hanya itu, yayasan Aldiana juga mampu memberikan lapangan kerja bagi ratusan guru, dosen dan karyawannya.

Dalam 20 tahun perjalanannya, yayasan Aldiana terus menunjukkan eksistensinya di dunia pendidikan, hal ini dapat dilihat dari telah berdirinya 5 (lima) gedung pembelajaran yang dinamai dengan nama Gedung A, Gedung B, Gedung C, Gedung D, Gedung E, serta telah diresmikannya lagi satu gedung baru yaitu Gedung F yang peletakan batu pertamanya dilakukan oleh Kepala Dinas Pendidikan Kota Tangerang Selatan, Drs Mathoda bertepatan dengan perayaan milad ke 20 (tahun 2015) yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang. Namun sayangnya sejak tahun 2015 itu juga yayasan Aldiana Nusantara harus melepas kepemilikannya terhadap Akademi Pariwisata Nusantara (AKPAR Nusantara) Ganesha, Sekolah Tinggi (STT) Telematika, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ganesha, dan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Suluh Bangsa. Termasuk didalamnya melepas juga kepemilikannya terhadap Gedung A, Gedung B, Gedung C. Sejak dilepasnya kepemilikan diatas, praktis yayasan Aldianan hanya mengurus SMP Nusantara Plus (berdiri sejak tahun 2006), SMA Nusantara Plus (berdiri sejak tahun 2011), SMK Nusantara I (berdiri sejak tahun 2001), SMK Nusantra II Kesehatan (berdiri sejak tahun 2009). Yayasan Aldiana ini mempunyai visi yaitu memberikan kesempatan bagi anak bangsa agar bisa mengenyam pendidikan, karena salah satu upaya untuk memajukan dan mencerdaskan bangsa adalah melalui pendidikan, terutama pendidikan karakter agar moral bangsa bisa terjaga

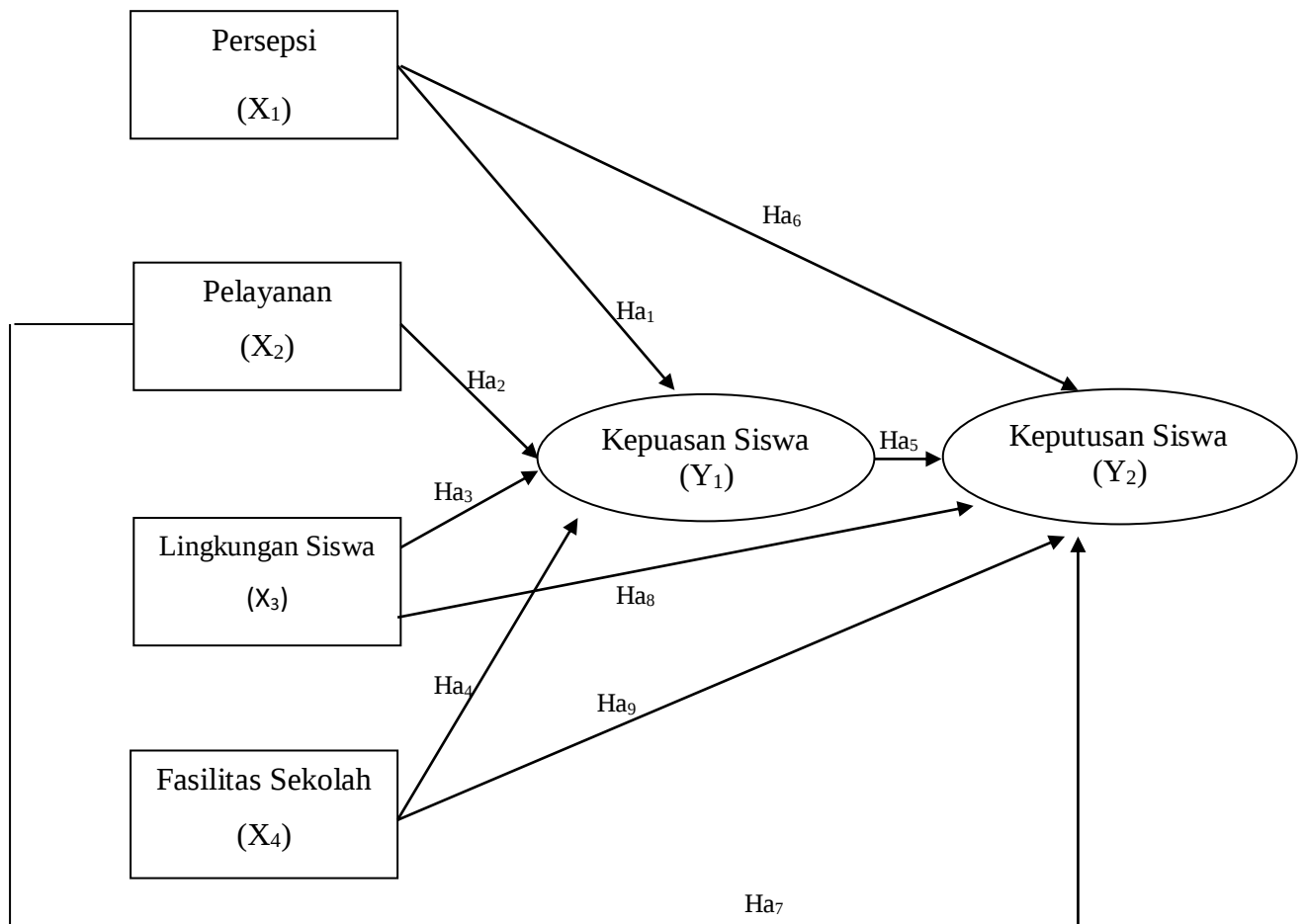
Adapun yang menjadi sampel penelitian ini adalah siswa kelas X, XI, XII dan alumni dari SMA Nusantara Plus, SMK Nusantara I, SMK II (Kesehatan).

2.4 KERANGKA PIKIR

Modal manusia adalah pengetahuan dan kemampuan yang diperoleh melalui pendidikan, mulai dari program untuk anak-anak sampai dengan pelatihan dalam pekerjaan (*on the job training*) untuk para pekerja dewasa, Mankiw (2003). Upaya peningkatan mutu pendidikan dapat diupayakan dengan meningkatkan sistem pengelolaan efektifitas sekolah yang bersangkutan. Pengelolaan sekolah yang efektif akan mempengaruhi pencapaian mutu pendidikan, sistem pengelolaan sekolah yang efektif dan efisien bertendensi kepada pencapaian mutu pendidikan yang baik pula dan sebaliknya. Mutu yang baik dari suatu sekolah akan menimbulkan kepuasan siswa terhadap segala sesuatu yang menyangkut sekolah tersebut sehingga dapat mendorong siswa untuk memutuskan untuk bersekolah di sekolah tersebut, Waldman (1994).

Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama bertautan dengan cara pandang seseorang yang berbeda-beda terhadap objek tertentu dengan alat indra yang di miliki, kemudian menafsirkan, yang disebut persepsi. Demikian pula persepsi siswa menilai mutu suatu sekolah. Siswa akan dengan seksama mempelajari sekolah yang diminatinya. Apabila berdasarkan persepsinya, siswa menemukan kepuasan terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan kondisi sekolah tersebut, maka sudah barang tentu siswa akan memutuskan untuk bersekolah di sekolah tersebut. Apabila dari persepsi siswa terhadap suatu sekolah sudah baik, maka siswa akan melihat segi pelayanan yang di berikan oleh pihak sekolah. Pelayanan yang baik yang diberikan pihak sekolah akan menimbulkan kepuasan bagi siswa. Sehingga siswa dapat memutuskan untuk bersekolah di sekolah tersebut. Faktor yang tak kalah pentingnya adalah faktor lingkungan sekitar, termasuk di dalamnya faktor keluarga, teman sebayanya ataupun faktor guru yang mengajar di sekolah tersebut. Dikarenakan siswa tersebut puas akan pilihannya setelah mendapat dukungan dari lingkungan sekelilingnya. Dengan dukungan yang baik dari lingkungan sekitarnya dapat membuat siswa memutuskan sekolah mana yang akan dipilih. Selain faktor-faktor diatas, faktor fasilitas yang di sediakan oleh sekolah juga sangat penting. Fasilitas atau sarana dan prasarana yang baik sangat menunjang terciptanya mutu pendidikan yang baik di sekolah tersebut. Mutu yang baik akan menimbulkan kepuasan siswa terhadap sekolah tersebut dari rasa puas terhadap sekolah tersebut akan mendorong siswa untuk memutuskan bersekolah di sekolah tersebut. Keputusan Siswa (Y_2) di pengaruhi oleh Kepuasan Siswa (Y_1), dan Kepuasan Siswa (Y_1) di pengaruhi oleh Persepsi (X_1), Pelayanan (X_2), Lingkungan Siswa (X_3), dan Fasilitas Sekolah (X_4).

Gambar 2.1
Skema Kerangka Berpikir



Sumber: Bagan Skematik Kerangka Pikir Penulis

2.5 HIPOTESA

Berdasarkan pada kerangka pemikiran teoritis di atas, maka hipotesis-hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

Ho1 : diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi terhadap kepuasan siswa..

Ha₁ : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi terhadap kepuasan siswa.

Ho₂ : diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan siswa.

Ha₂ : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan siswa.

Ho₃ : diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan siswa terhadap kepuasan siswa.

Ha₃ : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan siswa terhadap kepuasan siswa.

Ho₄ : diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa.

Ha₄ : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas sekolah terhadap kepuasan siswa.

Ho₅ : diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan siswa terhadap keputusan siswa.

Ha₅ : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan siswa terhadap keputusan siswa.

Ho₆ : diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi terhadap keputusan siswa.

Ha₆ : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi terhadap keputusan siswa.

Ho₇ : diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi terhadap keputusan siswa.

Ha₇ : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi terhadap keputusan siswa.

Ho₈ : diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara antara lingkungan siswa terhadap keputusan siswa.

Ha₈ : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan siswa terhadap keputusan siswa.

Ho₉ : diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas sekolah terhadap keputusan siswa.

Ha₉ : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas sekolah terhadap keputusan siswa.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian eksplanatori (*explanatory research*) atau uji hipotesis. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995) penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang akan diteliti serta untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada yayasan Aldiana Nusantara Ciputat Timur, Tangerang Selatan di jalan Tarumanegara Dalam nomor 1 Pisangan, Ciputat Timur, Tangerang Selatan, Banten 15419. Waktu penelitian dimulai pada awal bulan Nopember 2016 sampai dengan Maret 2017.

3.3 IDENTIFIKASI VARIABEL

Variabel yang digunakan terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel yang dimaksud adalah:

Variabel bebas terdiri dari:

X_1 = Persepsi

X_2 = Pelayanan

X_3 = Lingkungan Siswa

X_4 = Fasilitas Sekolah

Variabel *Intervening*

Y_1 = Kepuasan Siswa

Variabel terikat

Y_2 = Keputusan Siswa bersekolah di yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan

3.4 DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional variabel penilaian adalah:

1. Persepsi (X_1) yakni kesesuaian harapan dan pandangan siswa antara penyedia layanan yaitu yayasan Aldiana Nusantara Ciputat Timur, Tangerang Selatan dengan pengguna layanan yaitu siswa dan alumni.
2. Pelayanan (X_2) yaitu proses pemenuhan kebutuhan siswa dan alumni yang diberikan oleh yayasan Aldiana Nusantara Ciputat Timur, Tangerang Selatan kepada siswa dan alumni.
3. Lingkungan serta latar belakang siswa (X_3) yaitu segala sesuatu yang berhubungan dengan latar belakang atau lingkungan sekitar siswa dan alumni.
4. Fasilitas (X_4) yaitu sarana dan prasarana yang disediakan oleh yayasan Aldiana Nusantara Ciputat Timur, Tangerang Selatan apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh siswa dan alumni.
5. Kepuasan Siswa (Y_1) yaitu suatu keadaan dimana terpenuhinya semua kebutuhan, keinginan dan harapan siswa dan alumni.
6. Keputusan Siswa (Y_2) suatu sikap yang diambil setelah semua kebutuhan, keinginan, dan harapan siswa dan alumni dapat terpenuhi melalui produk yang diberikan.

3.4.1 Definisi Operasional Variabel dan Dimensionalisasi

Persepsi baik positif maupun negatif ibarat *file* yang sudah tersimpan rapi didalam alam pikiran bawah sadar kita. *File* itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. “Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya” Waidi (2006:118).

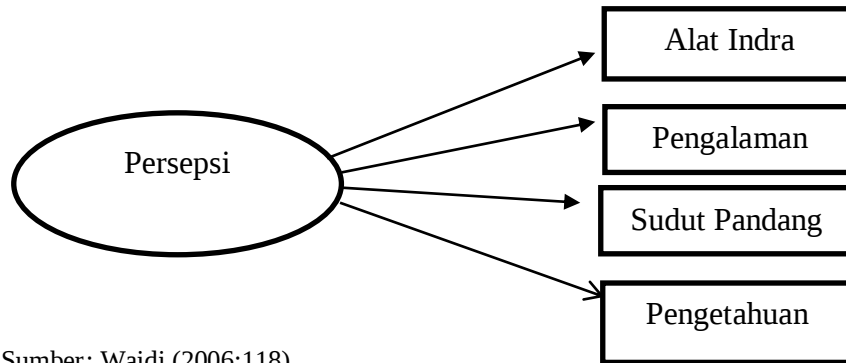
X1.1 : Alat Indra

X1.2 : Pengalaman

X1.3 : Sudut Pandang

X1.4 : Pengetahuan

Gambar 3.1
Model Variabel Persepsi



Sumber: Waidi (2006:118)

Berdasarkan pendapat Zeithaml dkk (1990:42) yang mengatakan “Pelayanan definisi konseptual variabel tergantung kualitas pelayanan adalah karakteristik pelayanan publik yang terungkap dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*”.

X2.1 : Dimensi *Tangible*

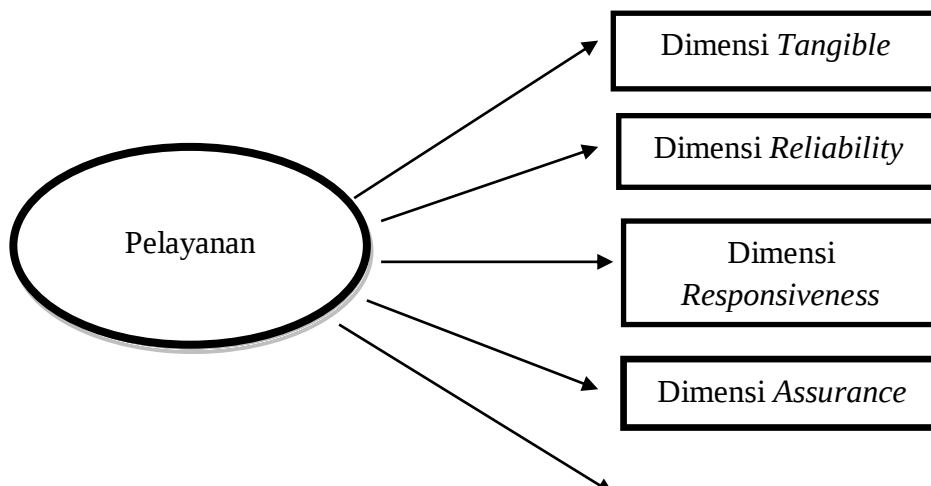
X2.2 : Dimensi *Reliability*

X2.3 : Dimensi *Revonsiveness*

X2.4 : Dimensi *Assurance*

X2.5 : Dimensi *Emphaty*

Gambar 3.2
Model Variabel Pelayanan



Sumber: Zeithaml dkk (1990:42)

Dimensi *Emphaty*

Menurut Munib (2005:76) “Lingkungan diartikan sebagai kesatuan ruang suatu benda, daya, keadaan dan makhluk hidup termasuk manusia dan perilakunya yang mempengaruhi kelangsungan perikehidupan dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lainnya”.

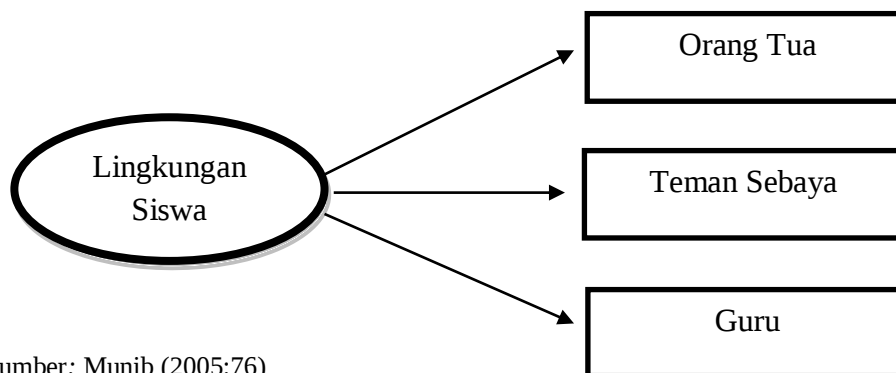
X3.1 : Orang tua

X3.2 : Teman Sebaya

X3.3 : Guru

Gambar 3.3

Model Variabel Lingkungan Siswa



Sumber: Munib (2005:76)

Fasilitas sekolah menurut Bafadal (2003:2) adalah “Proses pendayagunaan semua perlengkapan pendidikan secara efektif dan efisien”. Fasilitas sekolah dapat dikelompokkan menjadi:

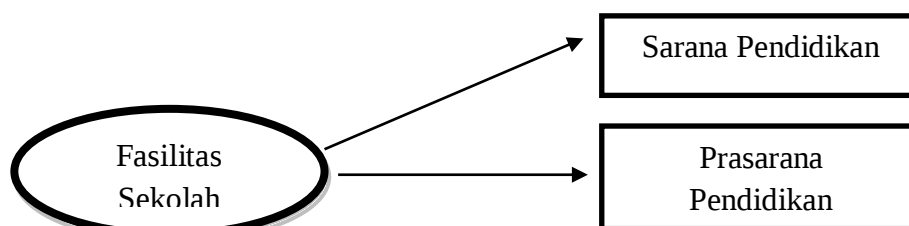
X4.1 : Sarana pendidikan

X4.2 : Prasarana pendidikan.

X4.3 : Gedung Sekolah

Gambar 3.4.

Model Variabel Fasilitas



Sumber: Bafadal (2003:2)

Gedung Sekolah

Menurut Terry dan Brinckloe (2005:5) disebutkan dasar-dasar pendekatan dari pengambilan keputusan yang dapat digunakan yaitu:

Y2.1 : Intuisi

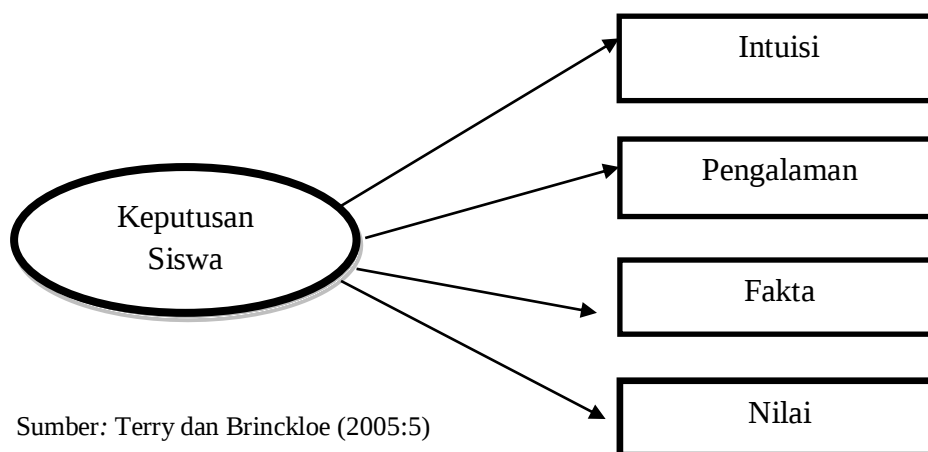
Y2.2 : Pengalaman

Y2.3 : Fakta

Y2.4 : Nilai

Gambar 3.5

Model Variabel Keputusan Siswa



Menurut Sopiadin (2010:36) bahwa “Kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik”.

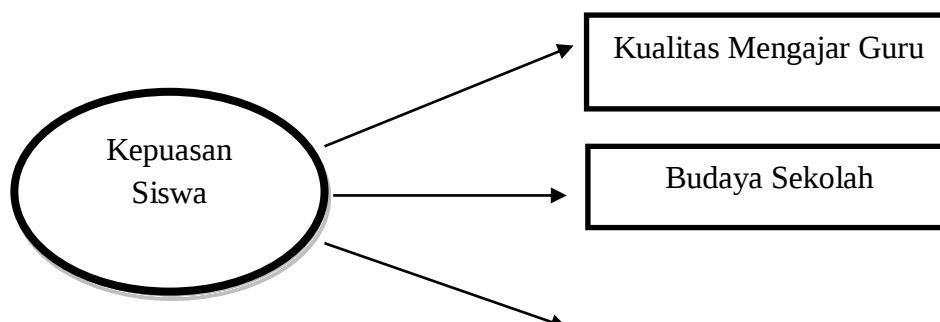
Y1.1 : Kualitas Mengajar Guru

Y1.2 : Budaya Sekolah

Y1.3 : Iklim Sekolah

Gambar 3.6

Model Variabel Kepuasan Siswa



Sumber: Sopiadin (2010:36)

Iklim Sekolah

3.5 JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis data pada penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh melalui hasil *survey* terhadap siswa dan yayasan Aldiana Nusantara Ciputat Timur, Tangerang Selatan dengan mengukur persepsi, pelayanan, lingkungan siswa, fasilitas, terhadap pengambilan keputusan siswa untuk bersekolah melalui kepuasan siswa sebagai variabel *intervening* pada yayasan Aldiana Ciputat Timur, Tangerang Selatan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari para responden yang mengisi dan mengembangkan kuesioner.

3.6 PENGUKURAN VARIABEL

Pengukuran variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala *Likert* 1-5, dengan memberikan skor untuk masing-masing kategori, yaitu:

Sangat Setuju (SS)	= Skor 5
Setuju (S)	= Skor 4
Netral	= Skor 3
Tidak Setuju (STS)	= Skor 2
Sangat Tidak Setuju S(TS)	= Skor 1

3.7 METODE PENGUMPULAN DATA

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode ini dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian. Dalam hal ini, peneliti akan memberikan kuesioner kepada beberapa sampel dari populasi siswa dan alumni yayasan Aldiana Nusantara Ciputat Timur, Tangerang Selatan. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *likert* 1-5. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, pengaruh dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, Sugiyono (2008).

3.8 POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Selanjutnya Arikunto (1998:125) mengatakan “Jika jumlah anggota subyek dalam populasi hanya meliputi antara 100 hingga 150 orang dan dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan angket/kuesioner, sebaiknya subyek sejumlah itu diambil seluruhnya”. Sehingga dapat dikatakan sebagai penelitian sensus. Populasi murid di yayasan Aldiana berjumlah kurang lebih 2.150 siswa.

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan digunakan dalam riset penelitian. Menurut Sugiono (2005:51) “Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya”. Artinya, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Menurut Supranto (2002:58) “Untuk penelitian yang akan menggunakan analisis data dengan statistik, besar sampel yang paling kecil 30, walaupun diakui juga oleh banyak peneliti yang menganggap sampel sebesar 100 merupakan jumlah minimum”. Berdasarkan pendapat di atas, maka besarnya sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 102 orang responden. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan menggunakan *random sampling*. Menurut Supranto (2002:23) “Yang dimaksud *non probability sampling* adalah setiap elemen tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi anggota sampel”. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah siswa dan alumni di yayasan Aldiana Ciputat Timur Tangerang Selatan.

3.9 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji Reliabilitas merupakan uji keandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Keandalan berkaitan dengan estimasi sejauh mana suatu alat ukur, apabila dilihat dari stabilitas atau konsistensi internal dari jawaban atau pernyataan jika pengamatan dilakukan secara berulang. Apabila suatu alat ukur digunakan berulang dan hasil yang diperoleh relatif konsisten maka alat ukur tersebut dianggap andal (reliabilitas). Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item/pernyataan yang dipergunakan pada penelitian ini akan menggunakan formula *cronbach alpha* (koefisien *cronbach alpha*), dimana secara umum dianggap reliabel apabila nilai *cronbach alphanya* $> 0,6$. Hair dkk (1995) untuk mendapatkan nilai yang tingkat reliabilitas dimensi pembentuk variabel laten, digunakan rumus:

$$\text{Construct - Reliability} = \frac{(\sum \text{std loading})^2}{(\sum \text{std loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Uji validitas dilakukan dengan tujuan mengetahui ketepatan kuesioner, keandalan kuesioner mempunyai arti bahwa kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil dari uji ini cukup mencerminkan topik yang sedang diteliti. Uji validitas diuji dengan program SPSS 24.0 dengan melihat korelasi *pearson's product moment* untuk masing-masing item pernyataan dengan totalnya. Persamaan untuk mendapatkan nilai *variante extract* adalah:

$$\text{Variance - extracted} = \frac{(\sum \text{std loading})^2}{(\sum \text{std loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

3.10 TEKNIK ANALISA DATA

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling (SEM)* yang dioperasikan melalui program AMOS 18. Permodelan penelitian melalui SEM memungkinkan seorang peneliti dalam menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat dimensional (yaitu mengukur apa indikator dari sebuah konsep) dan regresif (mengukur pengaruh atau derajat hubungan antara faktor yang telah diidentifikasi dimensinya), Ferdinand (2005).

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik multivariat *Structural Equation Modeling (SEM)*. Pemilihan teknik analisis SEM didasarkan pertimbangan bahwa SEM memiliki kemampuan untuk pengujian struktural model secara simultan dan efisien bila dibandingkan dengan teknik multivariat lainnya, Hair dkk (1998) mengatakan bahwa sesuai juga perumusan masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian adalah untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung (*direct and indirect effect*) dari model penelitian. Software yang dipergunakan untuk mengolah data adalah AMOS 18 .

Untuk membuat pemodelan yang lengkap beberapa langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah:

1. Pengembangan Model Teoritis

Langkah pertama dalam pengembangan model *SEM* adalah pencarian atau pengembangan sebuah model yang mempunyai justifikasi teoritis yang kuat. *SEM* tidak digunakan untuk membentuk sebuah teori kausalitas, tetapi digunakan untuk menguji kausalitas yang sudah ada teorinya. Karena itu pengembangan sebuah teori yang berjustifikasi ilmiah merupakan syarat utama menggunakan pemodelan *SEM*.

2. Pengembangan Diagram Alur (*Path Diagram*)

Path diagram akan mempermudah peneliti melihat hubungan-hubungan kausalitas yang akan diuji. Program akan mengkonversi gambar menjadi persamaan, dan persamaan menjadi estimasi. Pemodelan *SEM*, peneliti biasanya bekerja dengan "konstruk" atau "faktor" yaitu konsep-konsep yang memiliki pijakan teoretis yang cukup untuk menjelaskan berbagai bentuk hubungan.

Konstruk-konstruk yang dibangun dalam diagram alur dapat dibedakan dalam dua kelompok konstruk yaitu konstruk eksogen dan konstruk endogen sebagai berikut ini:

a. Konstruk Eksogen (*Exogenous Constructs*)

Konstruk eksogen dikenal juga sebagai "*source variables*" atau "*independent variables*" yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Secara diagramatis konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah, Ferdinand (2005).

b. Konstruk Endogen (*Endogenous Constructs*)

Konstruk endogen adalah faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk. Konstruk endogen dapat memprediksi satu atau beberapa konstruk endogen lainnya, tetapi konstruk eksogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen, Ferdinand (2005).

3. Konversi Diagram Alur Kedalam Persamaan

Setelah teori/model teoretis dikembangkan dan digambarkan dalam sebuah diagram alur, peneliti mengkonversi spesifikasi model tersebut kedalam rangkaian persamaan. Persamaan yang dibangun akan terdiri:

$\text{Variabel Endogen} = \text{Variabel Eksogen} + \text{Variabel Endogen} + \text{Error}$
--

Model Persamaan Struktural

$$\text{Kep} = \beta_1 \text{Perp} + \beta_2 \text{Plyn} + \beta_3 \text{Lkg} + \beta_4 \text{Fas} + \delta_1$$

$$\text{Kpt} = \beta_1 \text{Prp} + \beta_2 \text{Ply} + \beta_3 \text{Lkg} + \beta_4 \text{Fas} + \delta_2$$

Dimana:

Kep : Kepuasan Siswa

Kpt : Keputusan Siswa

Prp : Persepsi

Ply : Pelayanan

Lkg : Lingkungan Siswa

Fas : Fasilitas

β : *Regression Weight*

δ : *Disturbance Term*

Sedangkan model pengukuran persamaan pada penelitian ini seperti tabel berikut:

Tabel 3.1
Model Pengukuran

Konsep <i>Exogenous</i> (Model Pengukuran)	Konsep <i>Endogenous</i> (Model Pengukuran)
X ₁ = Alat Indra	X ₁₆ = Kualitas Mengajar Guru
X ₂ = Pengalaman	X ₁₇ = Budaya Sekolah
X ₃ = Sudut pandang	X ₁₈ = Iklim Sekolah
X ₄ = Pengetahuan	X ₁₉ = Intuisi
X ₅ = Dimensi <i>Tangible</i>	X ₂₀ = Pengalaman
X ₆ = Dimensi <i>Reliability</i>	X ₂₁ = Fakta
X ₇ = Dimensi <i>Responsiveness</i>	X ₂₂ = Nilai
X ₈ = Dimensi <i>Assurance</i>	
X ₉ = Dimensi <i>Emphaty</i>	
X ₁₀ = Orang Tua	
X ₁₁ = Teman Sebaya	

X_{12} = Guru X_{13} = Sarana Pendidikan X_{14} = Prasarana Pendidikan X_{15} = Gedung Sekolah	
---	--

Sumber: Tabel Model Pengukuran Variabel Penulis

3.11 PROSEDUR PENGUJIAN HIPOTESIS

Penelitian ini menggunakan uji F dan uji t untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh persepsi (X_1), pelayanan (X_2), lingkungan siswa (X_3), fasilitas (X_4), kepuasan siswa (Y_1) terhadap keputusan siswa (Y_2) pada yayasan Aldiana di Tangerang Selatan.

1. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah pengaruh variabel-variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Dalam hal ini untuk menguji apakah Hipotesis pertama, dijabarkan secara statistik sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel persepsi, pelayanan, lingkungan siswa, fasilitas secara simultan terhadap keputusan siswa.

H_1 : Terdapat Pengaruh signifikan variabel persepsi, pelayanan, lingkungan siswa, fasilitas secara simultan terhadap keputusan siswa.

Pengujian hipotesis pertama dilakukan uji serempak dengan uji F, dengan kriteria keputusannya adalah:

a. Apabila Signifikansi $F > \text{Signifikansi } \alpha = 0,05$; H_0 diterima.

b. Apabila Signifikansi $F < \text{Signifikansi } \alpha = 0,05$; H_0 ditolak.

Apabila H_0 ditolak, berarti bahwa variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya.

2. Uji Parsial (Uji t)

Untuk hipotesis kedua, dijabarkan secara statistik sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel persepsi, pelayanan, lingkungan siswa, fasilitas secara parsial terhadap keputusan siswa.

H_1 : Terdapat pengaruh signifikan variabel persepsi, pelayanan, lingkungan siswa, fasilitas secara parsial terhadap keputusan siswa.

Pengujian hipotesis kedua menggunakan uji t dengan kriteria keputusannya adalah:

a. Apabila Signifikansi $t \text{ dari } X > \text{Signifikansi } \alpha = 0,05$; H diterima.

b. Apabila Signifikansi $t \text{ dari } X < \text{Signifikansi } \alpha = 0,05$; H ditolak.

Apabila H_0 ditolak, berarti bahwa variabel bebasnya secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh hubungan yang signifikan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikatnya.

BAB IV

HASIL/TEMUAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN

Dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah siswa-siswi kelas X, XI, XII, dan alumni di yayasan Aldiana Nusantara dengan total 102 koresponden.

Tabel 4.1 Deskripsi Penyebaran Kuesioner

Penyebaran Kuesioner Penelitian yang dibagikan	Jumlah Kuesioner kembali	Jumlah Kuesioner Sah
110	102	100

Sumber: Lampiran 2

Pada tabel 4.1 peneliti menyebarkan kuesioner pada siswa-siswi kelas X, XI, XII, dan alumni di yayasan Aldiana Nusantara dengan total 102 koresponden.

Tabel 4.2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Gender

<i>Gender</i>	Jumlah	Persen
Wanita	52 orang	75,00
Pria	48 orang	25,00
Total	100 orang	100,00

Sumber: Lampiran 2

Menurut tabel 4.2 jumlah responden didominasi oleh wanita, dimana jumlah responden pria kurang dari separuh dari responden wanita.

4.2 PENGUJIAN ALAT UKUR DENGAN MENGGUNAKAN SPSS

Peneliti menyebarkan kuesioner awal kepada 102 orang responden. Pengujian validitas dan reliabilitas kuisisioner dalam penelitian ini digunakan program SPSS 24.0, hasil dari pengolahan data sebagai berikut ini:

1. Uji Validitas dan Relibialitas Persepsi

Berdasarkan tabel 4.3 pada variable persepsi dapat disimpulkan bahwa item tidak valid yaitu p_1 , p_2 , p_3 , p_4 , p_5 karena lebih kecil dari r tabel 0,195 dan beberapa item pertanyaan untuk variabel persepsi adalah valid dan reliabel digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

2. Uji Validitas dan Relibialitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.4 pada variable pelayanan dapat disimpulkan bahwa item tidak valid PL_1 karena lebih kecil dari r tabel 0,195 dan beberapa item pertanyaan untuk variabel pelayanan adalah valid dan reliabel digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Lingkungan Siswa

Berdasarkan tabel 4.5 pada variable lingkungan siswa dapat disimpulkan bahwa item tidak valid LS_1 dan LS_7 karena lebih kecil dari r tabel 0,195 dan seluruh item pertanyaan untuk variabel lingkungan sekolah adalah valid dan reliabel digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas Fasilitas

Berdasarkan tabel 4.6 pada variable fasilitas dapat disimpulkan bahwa item tidak valid FS_2 , FS_3 , FS_4 dan FS_5 karena lebih kecil dari r tabel 0,195 dan seluruh item pertanyaan untuk variabel fasilitas sekolah adalah valid dan reliabel digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

5. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.7 pada variable kepuasan dapat disimpulkan bahwa item tidakvalid KS_1 dan KS_7 karena lebih kecil dari r tabel 0,195 dan beberapa item pertanyaan untuk variabel kepuasan adalah valid dan reliabel digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

6. Uji Validitas dan Reliabilitas Keputusan Bersekolah

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa variable keputusan tidak valid KB_1 karena lebih kecil dari r tabel 0,195 dan beberapa item pertanyaan untuk variabel keputusan bersekolah adalah valid dan reliabel digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

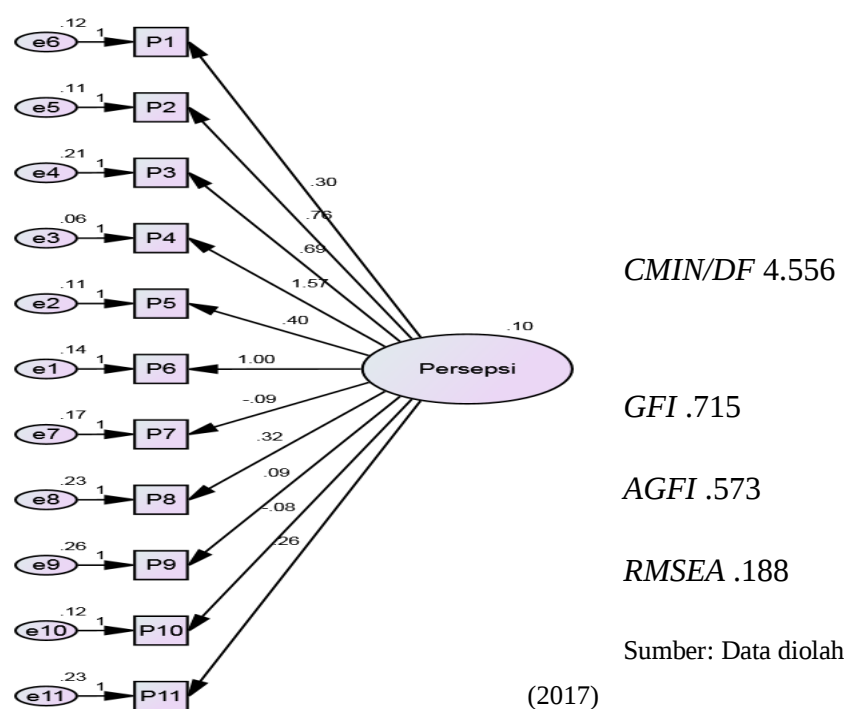
4.3 ANALISIS MODEL KONSTRUK PENGUKURAN VARIABEL PENELITIAN

4.3.1 Analisis Model Struktural

a. Evaluasi Kesesuaian Model Variabel Laten Persepsi

Berdasarkan gambar 4.1 *CF* persepsi di bawah ini dapat disimpulkan bahwa kesesuaian data yang digunakan dengan model dapat dikatakan layak, nilai *CMIN/DF* (4.556), nilai *GFI* (.715), *AGFI* (.573), *RMSEA* (.188) memenuhi nilai yang direkomendasikan.

Gambar 4.1 *CF* Persepsi

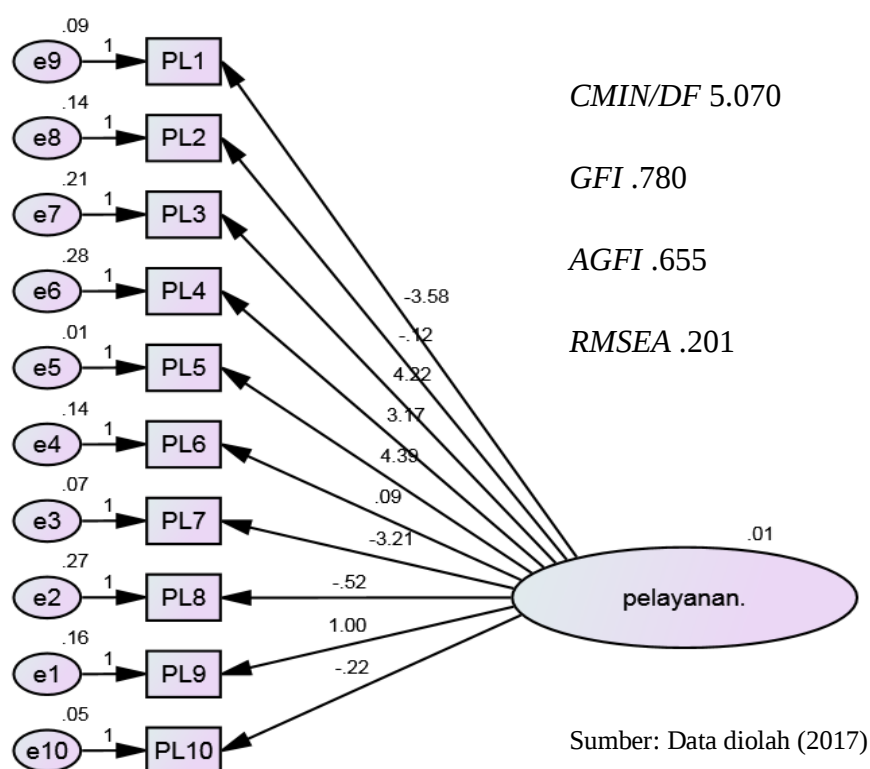


b. Evaluasi Kesesuaian Model Variabel Laten Pelayanan

Berdasarkan gambar 4.2, *CF* pelayanan di bawah ini dapat disimpulkan bahwa kesesuaian data yang digunakan dengan model dapat dikatakan layak,

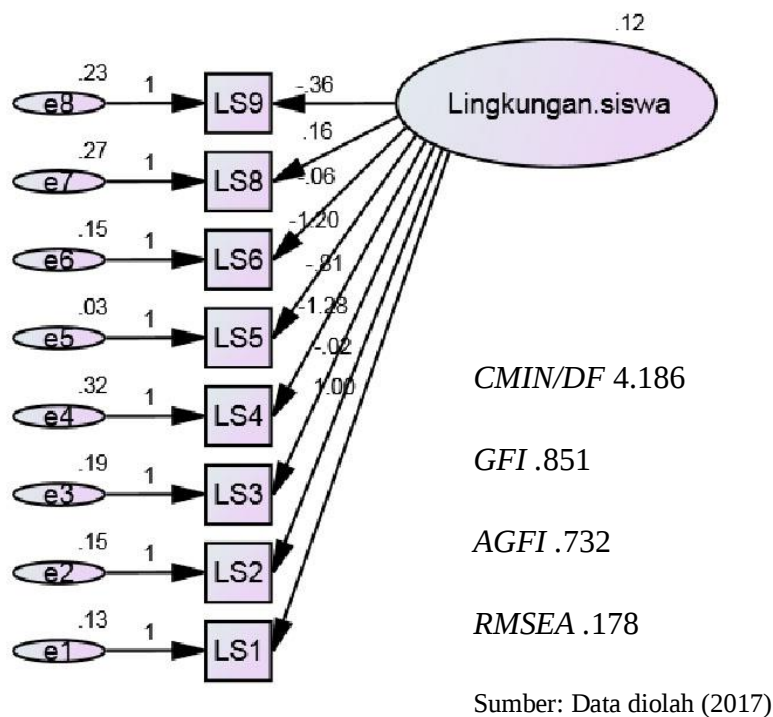
meskipun *GFI* (.780), *RMSEA* (.201) nilainya tidak layak, namun *CMIN/DF* (5.070), dan *AGFI* (.655) memenuhi nilai yang direkomendasikan.

Gambar 4.2 *CF* Pelayanan



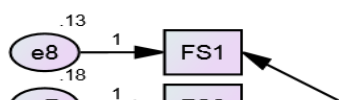
c.. Evaluasi Kesesuaian Model Variabel Laten Lingkungan Siswa

Berdasarkan gambar 4.3 *CF* lingkungan siswa di bawah ini dapat disimpulkan bahwa kesesuaian data yang digunakan dengan model dapat dikatakan layak, nilai *GFI* (.851), *AGFI* (.732), *RMSEA* (.178) dan *CMIN/DF* (4.186) memenuhi nilai yang direkomendasikan.

Gambar 4.3 *CF* Lingkungan Siswa

d. Evaluasi Kesesuaian Model Variabel Fasilitas Sekolah

Berdasarkan gambar *CF* fasilitas sekolah di bawah ini dapat disimpulkan bahwa kesesuaian data yang digunakan dengan model dapat dikatakan layak. Model dikatakan layak jika paling tidak salah satu metode uji kelayakan terpenuhi. Meskipun *RMSEA* (.163) nilainya tidak layak, *AGFI* (.613), *GFI* (.732), *CMIN/DF* (3.674) memenuhi nilai yang direkomendasikan.

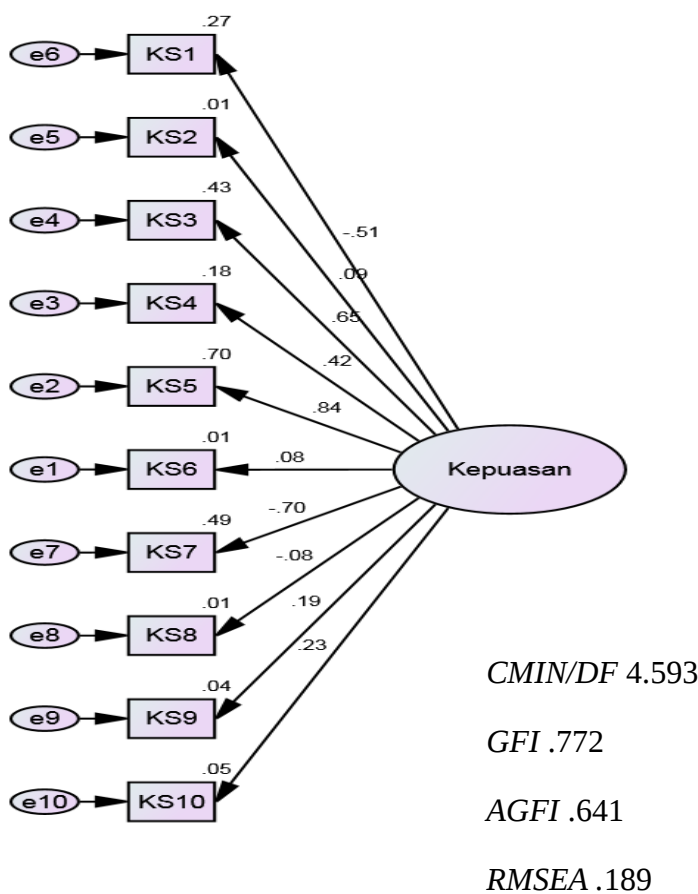


Gambar 4.4 *CF* Fasilitas Sekolah*CMIN/DF* 3.674*GFI* .732*AGFI* .613*RMSEA* .163

Sumber: Data diolah (2017)

e. Evaluasi Kesesuaian Model Variabel Laten Kepuasan

Berdasarkan gambar 4.5 *CF* kepuasan siswa di bawah ini dapat disimpulkan bahwa kesesuaian data yang digunakan dengan model dapat dikatakan layak. Model dikatakan layak jika paling tidak salah satu metode uji kelayakan terpenuhi. Meskipun *RMSEA*(.189), *AGFI*(.641), *GFI*(.772), *CFI* nilainya tidak layak, namun *CMIN/DF* (4.593) memenuhi nilai yang direkomendasikan.

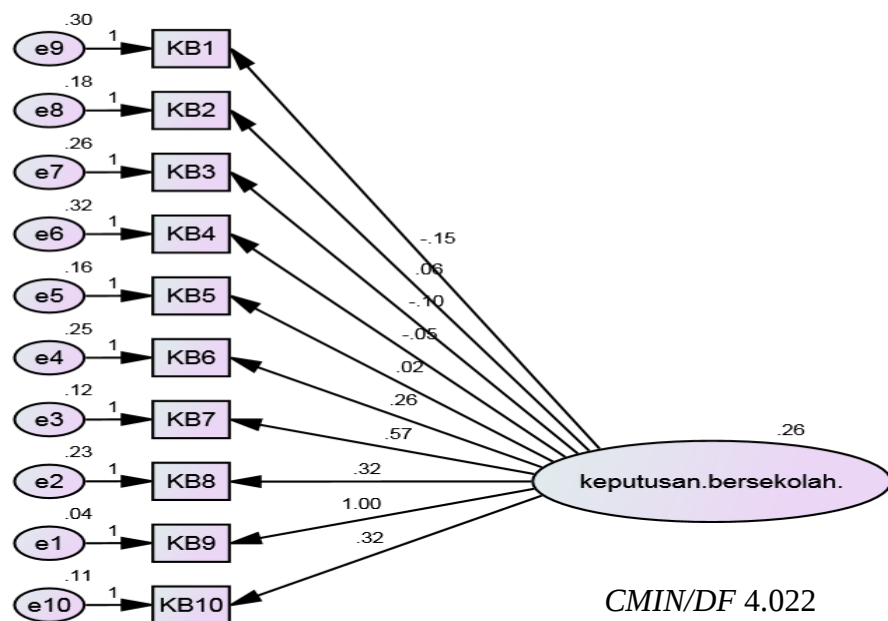
Gambar 4.5 *CF Kepuasan*

Sumber: Data diolah (2017)

g. Evaluasi Kesesuaian Model Variabel Laten Keputusan Bersekolah

Berdasarkan gambar 4.6 di bawah ini dapat disimpulkan bahwa kesesuaian data yang digunakan dengan model dapat dikatakan layak. Model dikatakan layak jika paling tidak salah satu metode uji kelayakan terpenuhi. Meskipun *RMSEA* (.173), *AGFI* (.623), *GFI* (.760) nilainya tidak layak, namun *CMIN/DF* (4.022) memenuhi nilai yang direkomendasikan.

Gambar 4.6 *CF Keputusan Bersekolah*



CMIN/DF 4.022

GFI .760

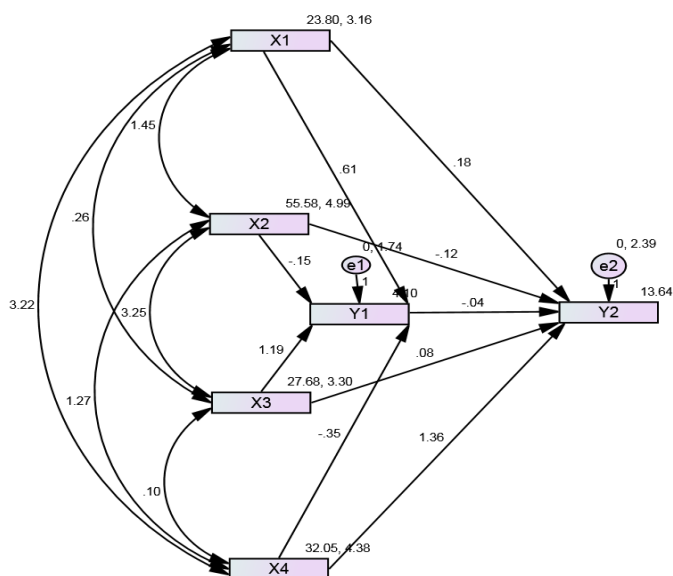
AGFI .623

RMSEA .173

Sumber: Data diolah (2017)

4.4. PENGUJIAN HIPOTESIS DENGAN ANALISIS JALUR

Gambar 4.7 Analisis Jalur



Sumber: Data diolah (2017)

Tabel 4. 3 Data Pengujian Hipotesis

Sumber: Data diolah (2017)

Pengujian hipotesis 1: Persepsi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan siswa

		<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	Label
>	Y1 <--- X2	-.146	.113	-1.286	.199	karena
	Y1 <--- X3	1.191	.130	9.160	***	CR 3.904
	Y1 <--- X1	.607	.156	3.904	***	1.9, dan
	Y1 <--- X4	-.351	.125	-2.805	.005	P***,
	Y2 <--- Y1	-.039	.117	-.337	.736	maka
	Y2 <--- X2	-.119	.134	-.891	.373	hipotesis
	Y2 <--- X3	.079	.206	.381	.703	diterima.
	Y2 <--- X4	1.365	.152	8.952	***	
	Y2 <--- X1	.183	.196	.937	.349	

Pengujian hipotesis 2: Pelayanan berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan siswa karena $CR = -1.286 < 1.9$ dan $P = 0.199$, maka hipotesis ditolak.

Pengujian hipotesis 3: Lingkungan Siswa berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan siswa karena $CR = 9.160 > 1.9$ dan $P = ***$, maka hipotesis diterima.

Pengujian hipotesis 4: Fasilitas berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan siswa karena $CR = -2.805 < 1.9$ dan $P = 0.005$, maka hipotesis ditolak.

Pengujian hipotesis 5: Persepsi berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan siswa karena $CR = 0.937 < 1.9$ dan $P = 0.349$, maka hipotesis ditolak

Pengujian hipotesis 6: Pelayanan berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan siswa karena $CR = 2.255 > 1.9$ dan $P = 0.703$, maka hipotesis ditolak.

Pengujian hipotesis 7: Lingkungan siswa berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan siswa karena $CR = 0.381 < 1.9$ dan $P = 0.703$, maka hipotesis ditolak.

Pengujian hipotesis 8: Fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan siswa karena $CR = 8.952 > 1.9$ dan $P = ***$, maka hipotesis diterima.

Pengujian hipotesis 9: Kepuasan Siswa tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa karena $CR -0.337 < 1.9$ dan $P = 0.736$, maka hipotesis tidak diterima.

4.5. PEMBAHASAN

4.5.1. Pengaruh Persepsi Terhadap Kepuasan Siswa

Persepsi baik positif maupun negatif ibarat *file* yang tersimpan rapih didalam alam pikiran bawah sadar kita yang akan terbuka apabila ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Menurut Waidi (2006:118) “Persepsi adalah hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya”. Oleh sebab itu adalah suatu yang sangat wajar bila siswa akan merasa puas, juga akan senang dan bangga apabila nama sekolahnya terkenal dan ternama. Oleh sebab itu yayasan Aldiana Nusantara harus mempertahankan nama baik sekolah, juga guru dan pegawai serta siswa wajib

memberikan nama baik bagi sekolah, tidak mencemarkan nama sekolah karena akan menjadi persepsi yang buruk.

Dari hasil *Amos* hipotesis 1, persepsi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan siswa karena $CR\ 3.904 > 1.9$, dan P^{***} .

4.5.2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa

Barata (2003:9) mengatakan bahwa “Suatu pelayanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi dari organisasi tersebut”. Sedangkan Zeithaml dkk (1990:42) mengatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah karakteristik pelayanan publik yang terungkap dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*”.

Demikian pula halnya dengan kepuasan siswapun terhadap pelayanan masing-masing berbeda dan masing masing punya keinginan yang berbeda, oleh karena itu tidak bisa disamakan.

Dari hasil *Amos* hipotesis 2, pelayanan berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan siswa karena $CR = -1.286 < 1.9$ dan $P = 0.199$.

4.5.3 Pengaruh Lingkungan Siswa Terhadap Kepuasan Siswa

Menurut Munib (2005:76) “Lingkungan adalah kesatuan ruang suatu benda, daya, keadaan dan makhluk hidup termasuk manusia dan perilakunya yang mempengaruhi kelangsungan perikehidupan dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lainnya” Menurut Daradjat (1996:63) “Dalam arti yang luas lingkungan mencakup iklim, tempat tinggal, adat istiadat, pengetahuan, pendidikan dan alam. Dengan kata lain lingkungan adalah segala sesuatu yang tampak dan terdapat dalam alam kehidupan yang senantiasa berkembang”. Hal ini menjelaskan bahwa bila lingkungan bagus maka kepuasan siswa akan meningkat. Pihak yayasan Aldiana harus memperhatikan lingkungan sekitar.

Dari hasil *Amos* pada hipotesis 3, lingkungan siswa berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan siswa karena $CR = 9.160 > 1.9$, dan $P = ***$.

4.5.4. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Siswa

Menurut Bafadal (2003:2) “Fasilitas sekolah adalah proses pendayagunaan semua perlengkapan pendidikan secara efektif dan efisien”. sementara Subroto dalam Sam (2012) mengatakan fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Dapat berupa uang maupun benda. Bisa dijelaskan bahwa kepuasan siswa bermacam-macam sehingga tidak dapat diseragamkan kepuasannya. Oleh sebab itu apabila fasilitas meningkat maka kepuasan menurun.

Dari hasil *Amos* hipotesis 4, fasilitas berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan siswa karena $CR = -2.805 < 1.9$ dan $P = 0.005$.

4.5.5. Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Siswa

“Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya” Waidi (2006:118). Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda atau peristiwa yang sama dengan cara yang berbeda-beda yang dipengaruhi dari banyak faktor. Rakhmat (2007:51) menyatakan “Persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan”. Namun demikian persepsi siswa harus diarahkan untuk dapat merespon secara positif terhadap lembaga pendidikan sehingga nama baik lembaga juga akan terus bertahan.

Dari hasil *Amos* hipotesis 5, persepsi berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan siswa karena $CR = 0.937 < 1.9$ dan $P = 0.349$.

4.5.6. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Siswa

Menurut Maddy (2009:86) “Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”. Sangat jelas sekali bahwa pelayanan selalu menjadi hal pertimbangan bagi murid atau siswa untuk memilih sekolah. Karena itu harus selalu ditingkatkan pelayanan terhadap siswa.

Dari hasil output *SEM* dan *AMOS*, *CR* akan bernilai positif artinya apabila hasil pelayanan meningkat maka keputusan siswa memilih sekolah juga meningkat. Sementara berdasarkan pendapat Zeithaml dkk (1990:42) mengatakan “Pelayanan definisi konseptual variabel tergantung kualitas pelayanan adalah karakteristik pelayanan publik yang terungkap dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*”.

Dari hasil *Amos* hipotesis 6, pelayanan berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan siswa karena $CR = -0.891 < 1.9$ dan $P = 0.373$.

4.5.7. Pengaruh Lingkungan Siswa Terhadap Keputusan Siswa

Menurut Aminuddin (1987:67) mengatakan bahwa “Latar belakang baik berupa tempat, waktu maupun peristiwa memiliki fungsi fisik dan fungsi psikologis”. Menurut Munib (2005:76) “Lingkungan diartikan sebagai kesatuan ruang suatu benda, daya, keadaan dan makhluk hidup termasuk manusia dan perilakunya yang mempengaruhi kelangsungan perikehidupan dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lainnya”.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa tidak semua siswa menjadikan lingkungan siswa menjadi faktor pertimbangan siswa dalam memilih sekolah.

Dari hasil *Amos* hipotesis 7, lingkungan siswa berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan siswa karena $CR = 0.381 < 1.9$ dan $P = 0.703$.

4.5.8. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Siswa

Surya (2004:80) mengatakan bahwa “Keadaan fasilitas fisik tempat belajar berlangsung di kampus atau di sekolah ataupun di rumah sangat mempengaruhi defisiensi hasil belajar. Keadaan fisik yang lebih baik lebih menguntungkan siswa belajar dengan tenang dan teratur. Sebaliknya lingkungan fisik yang kurang memadai akan mengurangi efisiesi hasil belajar”. Fasilitas sekolah menurut Bafadal (2003:2) adalah “Proses pendayagunaan semua perlengkapan pendidikan secara efektif dan efisien”. Sangat sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu bahwa fasilitas berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih sekolah. Hal ini harus menjadi perhatian dari yayasan Aldiana untuk konsisten berkomitmen menyediakan fasilitas yang semakin baik.

Dari hasil *Amos* hipotesis 8, fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan siswa karena $CR = 2.885 > 1.9$, maka hipotesis diterima

4.5.9. Pengaruh Kepuasan Siswa Terhadap Keputusan Siswa

Menurut Umar (2002:51) “Kepuasan dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikological. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud”. Sedangkan Sopiadin (2010:36) mengatakan bahwa “Kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik”. Faktor instrinsik itu sendiri merupakan faktor dari dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain: prestasi tinggi, harapan dan bakat siswa. Sedangkan faktor ekstrinsik itu sendiri dari luar diri siswa, antara lain: kualitas mengajar guru, budaya sekolah, sarana dan prasarana di sekolah serta iklim sekolah.

Dari hasil tersebut sangat mendukung bahwa kepuasan siswa tidak berpengaruh pada siswa memilih sekolah, sebab pada kenyataannya orang tua siswa yang memilih sekolah bukan anaknya (siswa).

Dari hasil *Amos* hipotesis 9, kepuasan siswa berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan siswa karena $CR\ 0.937 < 1.9$ dan $P = 0.349$, maka hipotesis tidak diterima

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Dari hasil analisis yang telah dibahas, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan siswa. Siswa akan merasa puas, juga akan senang dan bangga apabila nama sekolahnya terkenal dan ternama. Oleh sebab itu yayasan Aldiana Nusantara harus mempertahankan nama baik sekolah, guru dan pegawai serta siswa wajib memberikan nama baik bagi sekolah, tidak mencemarkan nama sekolah karena akan menjadi persepsi yang buruk.
2. Pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan yayasan Aldiana Nusantara berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan siswa. Sangat jelas sekali bahwa pelayanan selalu menjadi hal pertimbangan bagi murid atau siswa untuk memilih sekolah. Karena itu harus selalu ditingkatkan pelayanan terhadap siswa. Apabila pelayanan meningkat maka keputusan siswa memilih sekolah juga meningkat.
3. Lingkungan siswa berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan siswa. Hal ini menjelaskan bahwa bila lingkungan bagus maka kepuasan siswa akan meningkat. Pihak yayasan Aldiana Nusantara harus memperhatikan kondisi lingkungan siswa.
4. Fasilitas yang ada pada sekolah-sekolah di Aldiana Nusantara berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan siswa. Bisa dijelaskan bahwa kepuasan siswa bermacam-macam sehingga tidak dapat diseragamkan kepuasannya. Oleh sebab itu apabila fasilitas meningkat maka kepuasan menurun.
5. Persepsi berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan siswa. Namun demikian persepsi siswa harus diarahkan untuk dapat merespon secara positif terhadap lembaga pendidikan, sehingga nama baik lembaga juga akan terus bertahan.
6. Pelayanan yang diberikan oleh yayasan Aldinana Nusantara berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan siswa. Sangat jelas sekali bahwa pelayanan selalu menjadi

hal pertimbangan bagi murid atau siswa untuk memilih sekolah. Karena itu harus selalu ditingkatkan pelayanan terhadap siswa. Artinya akan didapat hasil apabila pelayanan yang diberikan oleh yayasan Aldiana Nusantara meningkat maka keputusan siswa memilih bersekolah di yayasan Aldiana Nusantara juga meningkat.

7. Lingkungan siswa atau latar belakang siswa berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan siswa untuk memilih sekolah. Hal ini dapat dijelaskan bahwa tidak semua siswa menjadikan lingkungan mereka menjadi faktor pertimbangan siswa memilih bersekolah di yayasana Aldiana Nusantara.

8. Fasilitas di sekolah-sekolah yang berada di yayasan Aldiana Nusantara berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan siswa. Sangat sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu bahwa fasilitas berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih sekolah. Hal ini harus menjadi perhatian dari yayasan untuk konsisten berkomitmen menyediakan fasilitas yang semakin baik.

9. Kepuasan siswa berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan siswa. Dari hasil tersebut sangat mendukung bahwa kepuasan siswa tidak berpengaruh pada siswa memilih sekolah, sebab pada kenyataannya orang tua siswa yang memilih sekolah bukan anaknya (siswa).

5.2 SARAN

Berdasarkan pembahasan dan simpulan yang telah diuraikan diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Yayasan Aldiana Nusantara dan sekolah harus mempertahankan persepsi siswa dan masyarakat akan nama baik lembaga pendidikan yang dikelolanya, karena memberikan dampak yang menguntungkan bagi yayasan Aldiana Nusantara dan sekolah.
2. Yayasan Aldiana Nusantara dan sekolah harus mempertahankan lingkungan siswa yang baik karena akan memberikan kontribusi kepada kepuasan siswa dan siswa memilih untuk bersekolah di yayasan Aldian Nusantara a.

3. Fasilitas yang ada di sekolah-sekolah yang berada di bawah naungan yayasan Aldiana Nusantara harus selalu dikembangkan sesuai tuntutan jaman dan realita dunia pendidikan.
4. Yayasan dan sekolah hendaknya bersama-sama secara periodik mengkaji kurikulum sekolah sesuai kebutuhan pasar lapangan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdoerraoef, H. 1962. *Manusia dan Pokok-pokok Iman*. Djambatan. Jakarta.
- Abidin, Yunus. 2010. *Strategi Membaca: Teori dan Pembelajarannya*. Rizqi Press. Bandung.
- A.F. Stoner. 2000. *Manajemen* . Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Alma, Buchari. 2003. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- Aminuddin. 1987. *Pengantar Apresiasi Sastra*. IKIP Malang. Malang.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ariyanto. 2012. Penerapan Teori Ausubel pada Pembelajaran Pokok Bahasan Pertidaksaan Kuadrat di SMU. *Seminar Nasional Pendidikan Matematika*.(melalui)<http://digilib.unimed.ac.id/22942/1/013.%20NIM.%208146172042%20BIBLIOGRAPHY.pdf> (31 Juli 2017)
- Atmosudirdjo, Prajudi. 2001. *Hukum Administrasi Negara*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Augusty, Ferdinand. 2005. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Bafadal, Ibrahim. 2003. *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Kompetindo. Jakarta.
- Barnadib, Sutari Imam. 1989. *Pengantar Ilmu Pendidikan*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Baron, R.A. dan Byrne, D. 2005. *Psikologi Sosial*, Edisi kesepuluh. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Bin Dahari, Zainurin. dan Sabri bin Ya, Mohd. 2011. Factors that Influence Parents' Choice of Pre-Schools Education in Malaysia: An Exploratory. *Jurnal International at International Islamic University Malaysia (IIUM)* (melalui) http://www.ijbssnet.com/journals/Vol_2_No_15_August_2011/14.pdf (31 Juli 2017)

- Morgan, C.T. dan King, R.A. 1986. *Introduction to Psychologi*. Mc Graw-Hill Book Company. New York.
- Taylor, C. Robert. dan Beattie, Bruce R. 1994. *Ekonomi Produksi*. UGM Press. Yogyakarta.
- Dagun, Save M. 1992. *Maskuline dan Feminisme: Perbedaan Pria dan Wanita dalam Fisiologi, Psikologi, Seksual, Karier dan Masa Depan*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dalyono, M. 200. *Psikologi Pendidikan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Darajat, Zakiyah. 1996. *Pendidikan Agama Islam*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Davis, Keith. dan Newstrom. 2000. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi ketujuh. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Dharma, Surya. 2004. Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori, dan Penerapannya. *Tesis Program Pascasarjana FISIP* (melalui http://repository.upi.edu/2044/9/T_ADP_1101663_Bibliography.pdf (20 Juli 2017)).
- Edvardsson, B., Johnson, M.D., Gustafsson, A. dan Standvik, T. 2005. The Effects Of Satisfaction And Loyalty In Profit Sand Growt: Product Versus Services. *Total Quality Managemen*. Vol. 11/ No. 7 (melalui http://thesis.binus.ac.id/doc/pustaka/Daftar%20Pustaka_10-54.pdf (31 Juli 2017)
- Follet, Mary Parker. 2000. *Manajemen Teori dan Aplikasinya di Indonesia*. PT Gunung Agung. Jakarta.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kedua. PPM. Jakarta.
- Gie, The Liang. 2002. *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Gusdiandika, Raditya. dan Sinduwiatmo, Kukuh. 2012. Pengaruh Promosi Sekolah Terhadap Keputusan Siswa Dalam Pemilihan SMK SEPULUH NOPEMBER Sidoarjo. *Tesis. Universitas Muhammadiyah* (melalui <https://www.scribd.com/doc/142140618/Pengaruh-Promosi-Sekolah-Terhadap-Keputusan-Siswa-Dalam-Pemilihan-Smk-Sepuluh-Nopember-Sidoarjo-Oleh-Raditya-Gusdiandika-Dan-Kukuh-Sinduwiatmo> (31Juli 2017)
- Hair, Joseph F. Jr., Black, William C., Babin, Barry J., dan Anderson, Rolph E. 1998. *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. Prentice Hall College Div. U.S.A.
- Haksever, Cengiz. dan Render, Barry. 2000. *Service Management and Operations*. Pearson Education, Inc. Publishing as FT Press Upper Saddle River, New Jersey.

- Hamalik, Oemar. 2003. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hamalian, Leo. dan Frederiok, Karel. 1967. *The Shape of Fiction*. Naograw-Hill Book Company. New York.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Husein, Umar. 2000. *Metodologi Penelitian*. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Janis, Irving L. dan Mann, Leon. 2000. Decision Making A Psychological analisis of Conflict, Choise and Comitment. *The Free Press* (melalui <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/000271628044900155> (13 Juli 2017))
- Johanes, Djohan. 2016. *Manajemen dan Strategi Pembelian*. MNC. Malang.
- Kalsum, Eka Umi. 2008. Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan. *Tesis Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara*. (melalui http://eprints.walisongo.ac.id/3693/3/102411173_Bab2.pdf (31 Juli 2017))
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks. Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ma'mun, Amung. dan Subroto, Toto. (2012). *Pendekatan Taktis Dalam Permainan Bola Voli*. Direktorat Dirjen Olahraga. Jakarta.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Chama Digit. Jakarta.
- Mankiw, N. Gregory. 2000. *Teori Makro Ekonomi*. Edisi Ke Empat. Erlangga. Jakarta.
- Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Matzdorf, Fides., Smith, Louise dan Agahi, Helen. 2003. The Impact of Facilities on Student Choice of University. *Jurnal International*. (melalui http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02632770_310493580 (31 Juli 2017))
- Miftah, Toha. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.

- Morgan, C.T. dan King, R.A. 1986. *Introduction to Psychologi*. Mc Graw-Hill Book Company. New York.
- Mowen, J.C. dan Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Terjemahan oleh Lina Salim. PT. Erlangga. Jakarta.
- Muhroji, H. dan Fathoni, Ahmad. 2004. *Manajemen Pendidikan*. UMS. Surakarta.
- Munib, A. 2005. *Pengantar Ilmu Pendidikan*. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Mc. Naughton, S.J. dan Wolf, Larry. L. 1992. *Ekologi Umum*. Edisi -2. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Pamungkas, Indri. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Siswa Dalam Memilih SMPN 37. *Tesis Universitas Diponegoro* (melalui http://eprints.undip.ac.id/41776/1/TESIS_BAB_1-3.pdf (13 Juli 2017))
- Parangin-Angin, Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik*. CV. Lalolo. Bandung.
- Parasuraman, A., Berry, L. dan Zeithaml, V. 1985. Quality Counts in Service, Too Business Horizons. *Journal of Marketing* (melalui <https://www.libqual.org/documents/admin/parsusbib.pdf> (4 Agustus 2017))
- Petr, Caroline L. dan Wendel, Frederick C. 1998. Factors Influencing College Choice By Out of State Students. *Journal Of Student Financial Aid* (melalui http://publications.nasfaa.org/cgi/view_content.cgi?article=1100&context=jsfa (31 Juli 2017))
- Poerwadarminta, W.J.S. 1990. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. PN Balai Pustaka. Pringle. Jakarta.
- Purwanto, Ngalm. 2002. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Jakarta.
- Reason, J. 1990. Managing The Risks Of Organizational Accidents. *Aldershot: Cambridge University Press* (melalui <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1117770/> (13 Juli 2017))
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Index. Jakarta.

- Sam, Arianto. 2008. Pengertian Fasilitas Belajar. *Jurnal* (melalui) <http://devamelodica.com/contoh-teori-fasilitas-belajar-untuk-skripsi-pendidikan/> (13 Juli 2017)
- Sagala, Syaiful. 2008. *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- Setyawan, Anton A. dan Susila, Ihwana. 2004. Pengaruh Service Quality Perception Terhadap Purchase Intention. *Master Tesis* (melalui) http://eprints.ums.ac.id/25552/16/09_daftar_pustaka.pdf (13 Juli 2017)
- Sia Kee Ming, Joseph. 2010. Institutional Factors Influencing Students' College Choice Decision in Malaysia: A Conceptual Framework. *Jurnal Internasional*. (melalui) [http://www.ijbssnet.com/journals/ Vol. 1 No. 3 December 2010/6.pdf](http://www.ijbssnet.com/journals/Vol.1No.3December2010/6.pdf) (31 Juli 2017).
- Siagian, P Sondang. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi. Aksara. Jakarta.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, Masri. dan Effendi, Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survei*. PT Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- , 2015. *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supardi. 2003. *Kinerja Karyawan*. Ghalia. Jakarta.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Suryo, Subroto. 2012. *Hubungan Sekolah dengan Masyarakat*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugihartono., Fathiyah, Kartika Nur Agus., Setiawati, Farida Agus., Harahap, Farida. dan Nurhayati Siti Rohma. 2007. *Psikologi Pendidikan*. UNY Press. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Suharnan. 2005. *Psikologi Kognitif*. Penerbit Srikandi. Surabaya.
- Sumarno, J. 2005. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Hubungan antara Partisipasi Anggaran dan Kinerja manajerial. Yogyakarta. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 7. No. 4. Hal. 89 (melalui) [epository.stiesia.ac.id/54/8/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf](http://repository.stiesia.ac.id/54/8/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf) (13 Juli 2017)

- Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*. EGC. Jakarta.
- Soerjani, M., Kostermans, A.J.G.H. dan Tjitrosoepomo, G. 1987. *Weed of rice in Indonesia*. Penerbit Balai Pustaka. Jakarta.
- Supranto, J. 2002. *Metode Peramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Rineka Cipta. Jakarta.
- , 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 6. Cetakan 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Surya, Mohamad. 1999. *Dalam Proses Belajar Mengajar*. PT Remaja Rosda Karya. Bandung.
- , 2004. *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran*. Pustaka Bani Quraisy. Bandung.
- Sutari K.Y, Ice. dan Kartini, Tien. 1997. *Menyimak*. Depdikbud. Jakarta.
- Suwandi, Suparlan. 2000. *Perawatan Mesin*. Penerbit ITB. Bandung.
- Tarigan, Henry Guntur. 1986. *Menyimak Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Penerbit Angkasa. Bandung.
- Terry, George R. 2000. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Bumi Aksara. Bandung
- Terry, George R. dan Brinckloe. 2005. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Andy Offset. Yogyakarta.
- , 2002. *Strategi Pemasaran*. Andy Offset. Yogyakarta.
- Tu'u, Tulus. 2004. *Peran Disiplin Pada Perilaku Dan Prestasi Siswa*. Gramedia Widiasarana. Jakarta.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Waidi. 2006. *The Art of Re-engineering Your Mind Of Success*. Gramedia. Jakarta.
- Waldman, D.A. 1994. The Contribution of Total Anality Management to a Theory of Work Performance. *Academy of Management Review*, 19, 3, 210-536 (melalui <http://thesis.binus.ac.id/Doc/Pustaka/2012-1-00561- PS%20pustaka.pdf> (28 Juli 2017))

- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi*. Andy Offset. Yogyakarta.
- Wellek, René. dan Warren, Austin. 1962. *Theory of literature*. Harcourt Brace. London.
- Yusuf, Syamsu. 2001. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Zeithaml A, Valarie. dan Bitner, Mary Jo. 1990. Integrating Customer Focus Across The Firm. Second Edition Hill. *Service Marketing* (melalui <http://www.thebookishblog.com/services-marketing.pdf> (13 Juli 2017)
- Zain, Osman M., Jan, Muhammad Tahir. dan Ibrahim, Andi B. 2013. Factors Influencing Students' Decision In Choosing Private Institution Of Higher Education In Malaysian: A Structural Equation Modelling Approach. *Asian Academy of Management Journal*. Volume 18, Nomor 1, 75-90 (melalui <http://web.usm.my/aamj/18012013/AAMJ180205.pdf> (31 Juli 2017).