

**PENILAIAN SISWA PRAKTIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
UNIT PRODUKSI “SMEGA MART” DI SMK NEGERI 1 PURBALINGGA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

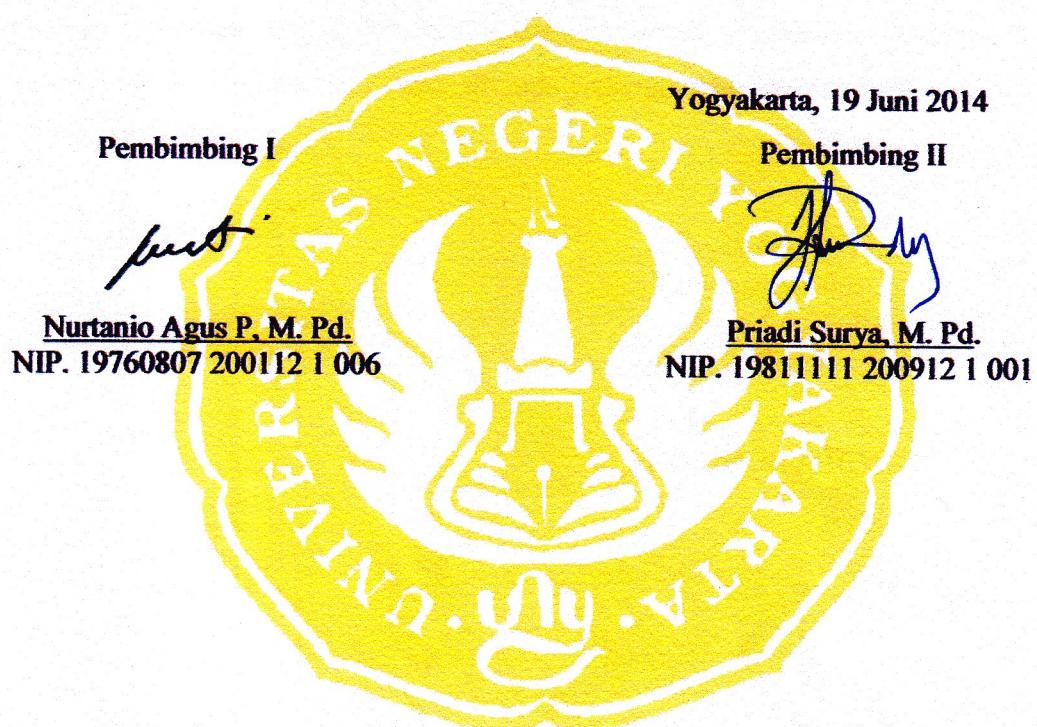


Oleh
Yuliani
NIM 09101241031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
AGUSTUS 2014**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “PENILAIAN SISWA PRAKTIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT PRODUKSI “SMEGA MART” DI SMK NEGERI 1 PURBALINGGA” yang disusun oleh Yuliani, NIM 09101241031 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, 19 Juni 2014

Yang menyatakan,


Yuliani

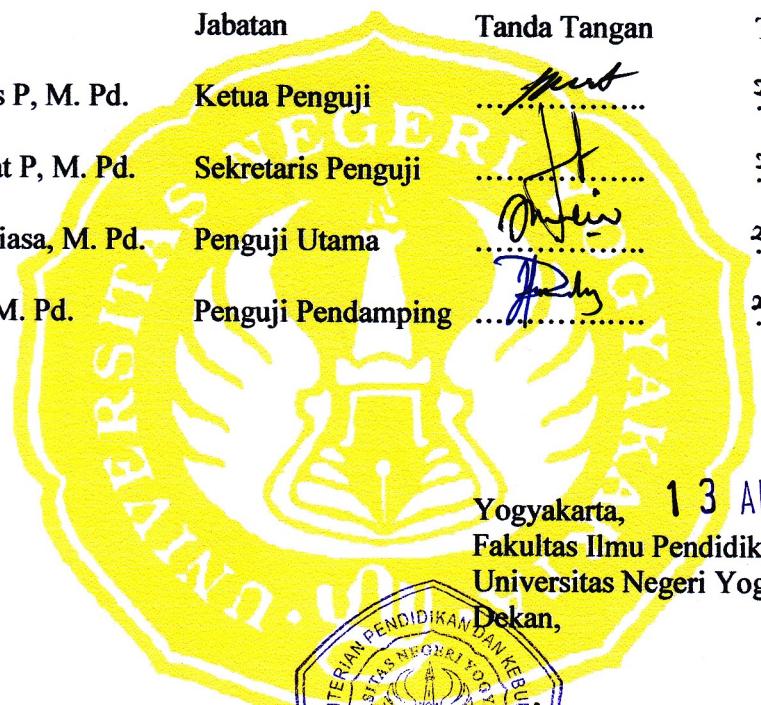
NIM 09101241031

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENILAIAN SISWA PRAKTIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT PRODUKSI "SMEGA MART" DI SMK NEGERI 1 PURBALINGGA" yang disusun oleh Yuliani, NIM 09101241031 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 Juli 2014 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Nurtanio Agus P, M. Pd.	Ketua Penguji		22 Juli 2014
Dr. Lantip Diat P, M. Pd.	Sekretaris Penguji		22 Juli 2014
Eva Imania Eliasa, M. Pd.	Penguji Utama		22 Juli 2014
Priadi Surya, M. Pd.	Penguji Pendamping		22 Juli 2014



13 AUG 2014

Yogyakarta,
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Haryanto, M. Pd.
NIP 19600902 198702 1 001

MOTTO

“Sesuatu yang sulit akan menjadi mudah bila didasari dengan semangat, tekad yang kuat, dan doa”

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada:

1. Untukmu, Ayah dan Ibunda tercinta yang mengasihi dan menyayangiku.
2. Kakakku yang telah memberikan dukungan semangatnya.
3. Seluruh teman-temanku yang telah memberikan do'a dan dukungannya.
4. Hanung Wibowo yang telah memberikan dorongan semangat dan kasih sayangnya.
5. Almameterku yang tercinta Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Dosen Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta terutama dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahannya.

PENILAIAN SISWA PRAKTIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT PRODUKSI “SMEGA MART” DI SMK NEGERI 1 PURBALINGGA

Oleh
Yuliani
NIM 09101241031

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga dilihat dari aspek bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh siswa SMK Negeri 1 Purbalingga jurusan Pemasaran kelas XI dan XII yang berjumlah 121 siswa. Sampel penelitian sebanyak 93 responden. Penentuan sampel dengan menggunakan sampel acak (*probability sampling*). Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner (*Questioners*). Uji validitas instrumen penelitian dengan menggunakan analisis butir, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach's*. Teknik analisis data menggunakan rumus persentase.

Hasil penelitian menunjukkan penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dikategorikan kurang memuaskan dengan skor rerata 133,99. Tiap-tiap aspek dinilai sebagai berikut: aspek *tangibles* memuaskan (30,95); *reliability* kurang memuaskan (35,13); *responsiveness* kurang memuaskan (20,82); *assurance* memuaskan (25,43); dan *empathy* memuaskan (21,67).

Kata kunci : *penilaian, kualitas pelayanan unit produksi*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya, sehingga skripsi ini mampu diselesaikan tanpa ada halangan yang berarti sampai tersusunnya laporan ini.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan dan saran yang diberikan hingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

Ucapan terima kasih ditujukan kepada yang terhormat:

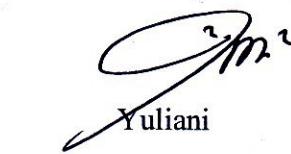
1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M. Pd. M. A. selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Haryanto, M. Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Dr. Cepi Safruddin Abdul Jabar, M. Pd. selaku Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Nurtanio Agus P, M. Pd. selaku pembimbing I yang dengan kesabarannya selalu memberikan saran, kritik serta masukan yang dapat mendukung terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.
5. Priadi Surya, M. Pd. selaku pembimbing II yang dengan kesabarannya selalu memberikan saran, kritik serta masukan yang dapat mendukung terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.
6. Staff dan karyawan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Purbalingga atas segala bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh staff dan karyawan SMK Negeri 1 Purbalingga yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

9. Ayah dan Ibu tercinta serta kakak tersayang yang selalu memberikan do'a dan dukungannya.
10. Rekan-rekan Manajemen Pendidikan kelas A angkatan 2009 (seluruh anggota grup Maju Mundur Berprinsip) khususnya Windha, Shasa, Andita, Zie, Nophi, Sasti, Ade, Odi, Mansur, Uul, Juan, Panggah, Hamzah, Yariz, Lucki dan seluruh mahasiswa Manajemen Pendidikan pada umumnya.
11. Teman-teman seperjuangan di kost (Ratih, Sasi, Ria, Anya, Liphe, Heni dan Umi) yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak bisa disebutkan satu demi satu.

Penulis sangat menyadari dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan ataupun kesalahan yang tak sengaja terabaikan, oleh karena itu harap dimaklumi.

Akhirnya, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua, serta memberikan sumbangsih dalam kemajuan pendidikan di dunia ini.

Yogyakarta, 19 Juni 2014
Penulis



Yuliani

DAFTAR ISI

	hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori	10
1. Konsep Dasar Penilaian (Evaluasi)	10
2. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan	11
a. Pengertian kualitas	11

b. Pengertian pelayanan	13
c. Kualitas pelayanan	16
d. Dimensi kualitas pelayanan	17
3. Konsep Unit Produksi Sekolah	21
a. Pengertian unit produksi sekolah	21
b. Tujuan unit produksi sekolah	24
c. Tenaga pengelola dan pelaksana unit produksi sekolah	26
d. Pelaksanaan unit produksi sekolah	27
e. Manfaat unit produksi sekolah	30
f. Pelayanan unit produksi sekolah	31
B. Penelitian yang Relevan	34
C. Kerangka Pikir	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	39
D. Populasi dan Sampel Penelitian	40
1. Populasi Penelitian	40
2. Sampel Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Instrumen Penelitian	43
1. Kisi-kisi Instrumen	43
2. Penetapan Skor	46
3. Uji Coba Instrumen Penelitian	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Reliabilitas	48
G. Hasil Uji Coba Instrumen	49
1. Hasil Uji Validitas Instrumen	49

2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	51
H. Teknik Analisis Data	52

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi dan Responden Penelitian	53
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	53
2. Deskripsi Responden Penelitian	56
B. Deskripsi Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian	75

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA	90
-----------------------------	----

LAMPIRAN	93
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 1. Sasaran dan Manfaat <i>Service Excellence</i> pada Unit Produksi	33
Tabel 2. Sebaran Populasi	40
Tabel 3. Sebaran Sampel	41
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	45
Tabel 5. Skor Butir Soal	46
Tabel 6. Interpretasi Nilai <i>r</i> Reliabilitas	48
Tabel 7. Uji Coba Validitas Instrumen Penelitian	49
Tabel 8. Kategori Skor Penelitian	52
Tabel 9. Ringkasan Statistik Deskriptif Sub Variabel	58
Tabel 10. Ringkasan Statistik Deskriptif Variabel	59
Tabel 11. Distribusi Sub Variabel	59
Tabel 12. Distribusi Variabel	60
Tabel 13. Panduan Perhitungan Kategori Variabel	60
Tabel 14. Kategori Variabel	61
Tabel 15. Panduan Perhitungan Kategori Aspek <i>Tangibles</i>	63
Tabel 16. Kategori Aspek <i>Tangibles</i>	64
Tabel 17. Panduan Perhitungan Kategori Aspek <i>Reliability</i>	66
Tabel 18. Kategori Aspek <i>Reliability</i>	66
Tabel 19. Panduan Perhitungan Kategori Aspek <i>Responsiveness</i>	68
Tabel 20. Kategori Aspek <i>Responsiveness</i>	69
Tabel 21. Panduan Perhitungan Kategori Aspek <i>Assurance</i>	71
Tabel 22. Kategori Aspek <i>Assurance</i>	71
Tabel 23. Panduan Perhitungan Kategori Aspek <i>Empathy</i>	74
Tabel 24. Kategori Aspek <i>Empathy</i>	74

DAFTAR GAMBAR

	hal
Gambar 1. Struktur Organisasi Unit Produksi	26
Gambar 2. Struktur Organisasi Unit Produksi	27
Gambar 3. Alur Pemikiran Penelitian	37
Gambar 4. Susunan Organisasi Unit Produksi “Smega Mart”	55
Gambar 5. Diagram Pie Variabel Penelitian	62
Gambar 6. Diagram Pie Aspek <i>Tangibles</i>	65
Gambar 7. Diagram Pie Aspek <i>Reliability</i>	67
Gambar 8. Diagram Pie Aspek <i>Responsiveness</i>	70
Gambar 9. Diagram Pie Aspek <i>Assurance</i>	72
Gambar 10. Diagram Pie Aspek <i>Empathy</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

	hal
Lampiran 1. Kisi-kisi Instrumen	94
Lampiran 2. Angket Uji Coba Instrumen	95
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen	104
Lampiran 4. Uji Validitas Instrumen pada Aspek <i>Tangibles</i>	105
Lampiran 5. Uji Validitas Instrumen pada Aspek <i>Reliability</i>	107
Lampiran 6. Uji Validitas Instrumen pada Aspek <i>Responsiveness</i>	109
Lampiran 7. Uji Validitas Instrumen pada Aspek <i>Assurance</i>	110
Lampiran 8. Uji Validitas Instrumen pada Aspek <i>Empathy</i>	111
Lampiran 9. Uji Reliabilitas Instrumen pada Aspek <i>Tangibles</i>	112
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Instrumen pada Aspek <i>Reliability</i>	113
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Instrumen pada Aspek <i>Responsiveness</i>	114
Lampiran 12. Uji Reliabilitas Instrumen pada Aspek <i>Assurance</i>	115
Lampiran 13. Uji Reliabilitas Instrumen pada Aspek <i>Empathy</i>	116
Lampiran 14. Angket Penelitian	117
Lampiran 15. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian	126
Lampiran 16. Analisis Deskriptif Data	129
Lampiran 17. Hasil Dokumentasi Unit Produksi “Smega Mart”	130
Lampiran 18. Surat Perizinan Penelitian	131

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era industrialisasi dan globalisasi sekarang ini Indonesia dihadapkan pada suatu perkembangan zaman yang sangat pesat. Perkembangan tersebut mengakibatkan perubahan dari berbagai bidang, meliputi ilmu pengetahuan, teknologi, ekonomi, sosial dan politik. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam menyesuaikan dengan perkembangan dan perubahan zaman tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia). Peningkatan kualitas SDM dapat dilakukan melalui dunia pendidikan.

Pendidikan memiliki peran yang sangat strategis dalam mewujudkan SDM yang tangguh dalam menghadapi perkembangan zaman. Pendidikan merupakan proses pembelajaran yang dilakukan agar peserta didik dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya sehingga kelak mereka dapat menjadi pribadi yang cerdas, memiliki kepribadian, mampu mengendalikan diri, memiliki kekuatan spiritual keagamaan dan keterampilan yang diperlukan bagi dirinya dan masyarakat. Pengertian tersebut menandakan bahwa pendidikan memiliki peran yang penting dalam proses membentuk SDM yang berkualitas. Menurut La Ode Basir (2011: 1), SDM yang berkualitas dapat tercipta melalui mutu pendidikan yang diperoleh di sekolah. Mutu pendidikan yang baik dan berkualitas nantinya akan menghasilkan SDM yang berkualitas, dalam arti menguasai ilmu pengetahuan, mempunyai keahlian

dan keterampilan serta menguasai teknologi. Terbentuknya SDM yang berkualitas dipengaruhi oleh pendidikan yang bermutu. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan dilakukan mulai dari tingkat sekolah dasar, sekolah menengah, sampai dengan perguruan tinggi. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan dilakukan pemerintah di SMK (Sekolah Menengah Kejuruan).

Menurut UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dijelaskan bahwa pendidikan kejuruan merupakan pendidikan yang mempersiapkan peserta didik untuk dapat bekerja dalam bidang tertentu. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa SMK merupakan sekolah menengah yang berbasis kejuruan yang berorientasi untuk menciptakan lulusannya siap bekerja sesuai dengan bidang keahlian yang mereka ambil, baik di dunia industri maupun dengan berwirausaha. SMK turut berupaya dalam meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan dan lulusannya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung proses pembelajaran. Hal ini ditujukan untuk memberi kemudahan dan kelancaran bagi anak didiknya dalam belajar. Berbagai fasilitas disediakan SMK guna mendukung proses belajar tersebut, salah satunya adalah Unit Produksi Sekolah.

Unit produksi sekolah merupakan kegiatan usaha yang diselenggarakan di dalam sekolah dan dilakukan oleh warga sekolah dengan memberdayakan sumber daya sekolah yang ada di dalamnya serta dikelola secara profesional. Hal ini merupakan salah satu program kebijakan pemerintah untuk meningkatkan mutu atau

kualitas pendidikan di SMK dengan menyelenggarakan unit produksi di dalamnya. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 0490/U/1992 Bab XIII pasal 29 ayat 1 yang mengarahkan setiap SMK untuk mengusahakan penyelenggaraan unit produksi. Hal serupa dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1990 pasal 29 ayat 2 yang berbunyi “untuk mempersiapkan siswa SMK menjadi tenaga kerja, pada SMK dapat didirikan Unit Produksi yang beroperasi secara profesional”, sehingga SMK harus mampu memberi pengalaman belajar kepada peserta didik agar menguasai kompetensi produktif secara profesional. Salah satu sasaran diselenggarakannya unit produksi adalah agar siswa memperoleh keterampilan untuk lebih mendekatkan mutu lulusan dengan dunia kerja.

Kenyataan yang ada belum semua SMK di Indonesia memiliki unit produksi di dalamnya. Data dari Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan pada tahun 2014 menunjukan di Purbalingga terdapat 31 SMK yang terdiri dari 18 SMK Swasta dan 13 SMK Negeri, dan hanya 6 SMK yang didalamnya terdapat unit produksi (ditpsmk.net, 2014). Hal ini menandakan pelaksanaan unit produksi di SMK saat ini baru sebagian kecil saja yang mampu menyelenggarakannya. Kebanyakan dari mereka adalah pada SMK Swasta murni dan SMK Negeri yang sudah memiliki prestasi baik. Hal ini dikarenakan SMK Swasta memiliki otonomi sendiri untuk mengembangkan usaha di sekolah, disamping didukung oleh kemampuan yayasan atau lainnya untuk melakukan usaha secara profesional. Sedangkan SMK Negeri

memiliki karakteristik yang berbeda dengan SMK Swasta sehingga pelaksanaan unit produksi di SMK Negeri masih memprihatinkan.

Kir Haryono yang dikutip oleh Sri Lestari (2010: 2) mengatakan bahwa kebijakan dalam mendirikan unit produksi di SMK tidaklah mudah, banyak sekali hambatan atau kendala-kendala yang ditemui. Kendala-kendala tersebut bisa dilihat dari potensi wilayah, potensi sekolah, sumber daya sekolah, tingkatan sekolah dan lain sebagainya. Sedangkan kendala dalam pelaksanaan unit produksi di SMK diantaranya adalah budaya warga sekolah yang belum sepenuhnya untuk menciptakan suatu usaha yang profesional dikarenakan sebagian besar warga sekolah pola pikir dan tindakannya masih mengarah pada keprofesiannya. Misalnya, seorang guru hanya fokus pada tugas mengajar dan mendidik siswa saja dan siswa hanya fokus pada tugas utamanya yaitu belajar. Sebagian besar dari mereka belum memiliki kemampuan berwirausaha yang mengarah pada unit produksi “*profit oriented*”. Selain itu, dari segi fasilitas (baik perangkat lunak ataupun perangkat keras) yang secara khusus untuk kegiatan unit produksi masih kurang mendukung. Fasilitas yang ada masih terbatas untuk kegiatan pokok belajar mengajar saja. Kendala-kendala tersebut berakibat pada pelaksanaan pendirian unit produksi yang berjalan apa adanya dan belum mengarah pada bentuk usaha yang sungguh-sungguh dan dikelola secara profesional oleh warga sekolah.

Pada umumnya unit produksi yang diselenggarakan di SMK disesuaikan dengan program keahlian yang ditawarkan sekolah tersebut. Seperti program keahlian otomotif, maka unit produksi yang diadakan adalah bengkel umum. Berdasarkan

studi pendahuluan yang peneliti amati, kenyataan yang ada unit produksi di SMK saat ini masih banyak mengalami kendala terutama dalam hal perencanaan unit produksi. Keberadaan unit produksi di SMK masih bersifat apa adanya, sebatas sebagai kegiatan sampingan bagi warga sekolah untuk memanfaatkan sebagian fasilitas yang ada tanpa didukung oleh sumber daya yang memadai.

Pengelolaan unit produksi di SMK masih belum maksimal. Hal ini serupa dengan pernyataan Martubi (1998: 3) bahwa tingkat perencanaan usaha di sekolah belum dilakukan sebagaimana mestinya usaha profesional seperti di dunia usaha/industri. Unit produksi hanya dipandang sebelah mata atau dijadikan formalitas saja tanpa dikelola secara profesional. Hal ini mengakibatkan tujuan dari unit produksi belum terealisasi sepenuhnya.

SMK Negeri 1 Purbalingga sebagai sekolah menengah kejuruan yang disiapkan untuk menciptakan tenaga kerja sehingga diperlukan fasilitas untuk praktikum seperti unit produksi bagi masing-masing kejuruan. Unit produksi di sekolah ini berbentuk *bussiness center*. Unit produksi atau *bussiness center* yang diselenggarakan di SMK Negeri 1 Purbalingga yaitu: (1) Bank Kharisma disediakan bagi program kejuruan akuntansi; (2) Prima Komp disediakan bagi program kejuruan Teknologi Informasi dan Komunikasi (baik Rekayasa Perangkat Lunak dan Teknologi Komputer Jaringan); (3) Mini market “Smega Mart” dan *Business Education Center* (BEC) yang disediakan khusus untuk program kejuruan pemasaran/penjualan. Masing-masing unit produksi dikelola oleh masing-masing program kejuruan. Unit produksi “Smega Mart” merupakan salah satu bagian dari

unit produksi yang berupa bisnis *retail* yaitu mini market di dalam sekolah, yang di dalamnya terdapat kegiatan pemenuhan kebutuhan bagi pelanggannya. Tujuan diselenggarakannya unit produksi atau *business center* “Smega Mart” di antaranya yaitu sebagai sarana praktik bagi siswa program kejuruan pemasaran dan siswa praktik kerja industri (prakerin), menyediakan kebutuhan warga sekolah, sebagai wahana untuk mengembangkan jiwa wirausaha bagi peserta didik, memfasilitasi peserta didik untuk melaksanakan perdagangan yang *riil* dan untuk memperoleh dana tambahan bagi sekolah.

Unit produksi “Smega Mart” yang berperan sebagai sarana praktik produktif bagi siswa guna menunjang pengetahuan, keterampilan dan pengalaman siswa dalam bidang industri di lapangan menerapkan manajemen kualitas pelayanan dalam pengelolaannya. Meskipun dalam pelayanan sudah sesuai dengan standarisasi atau aturan yang ditetapkan, akan tetapi hal ini belum tentu sama dengan penilaian siswa yang melaksanakan kegiatan praktik tersebut. Hal ini dikarenakan mereka adalah orang yang menilai langsung kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sebagai sarana praktik mereka. Oleh karena itu untuk mengetahui penilaian siswa praktikan akan kualitas pelayanan tersebut maka perlu diadakan penelitian tentang penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”. Selain menariknya masalah tersebut untuk dilakukan penelitian, penulis juga mempunyai pertimbangan lain yaitu judul tersebut (kualitas pelayanan) mempunyai keterkaitan dalam bidang ilmu yang dipelajari di prodi Manajemen Pendidikan yaitu Manajemen Mutu Terpadu.

Berdasarkan paparan di atas maka peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam, yaitu bahwa unit produksi yang berkualitas dibutuhkan guna menunjang proses pembelajaran siswa SMK (praktik). Sehingga dengan fasilitas dan kualitas unit produksi yang maksimal turut serta berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan khususnya SMK, dimana setelah lulus siswa dipersiapkan untuk bisa terjun langsung ke dunia pekerjaan.

Mengingat fungsi unit produksi yang sangat penting bagi warga sekolah khususnya bagi siswa SMK Negeri 1 Purbalingga, maka unit produksi “Smega Mart” memerlukan suatu bentuk tindakan untuk menuju ke arah perbaikan yaitu dengan dilaksanakannya penilaian terhadap layanan yang diberikan unit produksi “Smega Mart”. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan program unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga serta dapat diadakan perbaikan-perbaikan. Berkaitan dengan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang Penilaian Siswa Praktikan terhadap Kualitas Pelayanan Unit Produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut maka dapat diidentifikasi masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Belum semua SMK memiliki unit produksi didalamnya.
2. Pendirian unit produksi di SMK tidaklah mudah.

3. Pelaksanaan unit produksi di SMK Negeri belum maksimal dikarenakan pola pikir dan tindakan dari SDMnya masih mengarah pada keprofesiannya.
4. Fasilitas unit produksi masih kurang mendukung dalam kegiatan praktik, sebatas untuk kegiatan PBM.
5. Keberadaan unit produksi di SMK masih bersifat apa adanya sekedar untuk memanfaatkan sebagian fasilitas yang ada tanpa didukung oleh sumber daya yang memadai.
6. Pengelolaan unit produksi belum maksimal sehingga tujuan unit produksi belum terealisasi sepenuhnya.
7. Belum diketahuinya penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi sebagai sarana praktik.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, maka untuk memperjelas penelitian yang dilakukan oleh peneliti karena keterbatasan kemampuan, maka peneliti membatasi penelitian pada masalah penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat dirumuskan sebagaimana berikut yaitu bagaimana penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilaksanakan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan keilmuan bagi pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan terkait dengan Manajemen Mutu Terpadu dan Manajemen Fasilitas.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran konsep pelayanan unit produksi yang sesuai dengan harapan pengguna/pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan untuk dilaksanakan bagi kepala sekolah dan pengelola unit produksi dalam rangka perbaikan pelayanan unit produksi di SMK Negeri 1 Purbalingga.
- b. Bagi siswa praktik, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan atau menambah kepuasan siswa dalam menjalankan praktik di unit produksi SMK Negeri 1 Purbalingga.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Konsep Dasar Penilaian (Evaluasi)

Pengertian penilaian memiliki arti yang sama dengan evaluasi. Menurut Kelly dan Melograno yang dikutip oleh Nana Sudjana (2001: 3) evaluasi atau penilaian merupakan suatu proses menginterpretasi data yang diperoleh dari assesmen yang berkaitan dengan peserta didik untuk membuat keputusan mengenai prestasi dan program pembelajaran yang akan diikuti peserta didik. Nana Sudjana (2001: 3) mendeskripsikan penilaian sebagai proses memberikan atau menentukan nilai pada objek tertentu berdasarkan suatu kriteria tertentu. Proses pemberian nilai tersebut berlangsung dalam bentuk interpretasi yang diakhiri dengan *judgment*. Atas dasar tersebut, maka dalam kegiatan penilaian selalu ada objek, kriteria dan interpretasi atau *judgment*.

Pendapat lain diungkapkan oleh Asmawi Zainal dan Noehi Nasution (2001: 16) yang menyatakan bahwa penilaian adalah pemberian nilai pada kualitas. Kemudian Cronbach dan Stufflebeam yang dikutip Suharsimi Arikunto (2012: 3) mendeskripsikan proses evaluasi atau penilaian tidak sekedar untuk mengukur sejauh mana tujuan itu tercapai, tetapi digunakan juga untuk mengambil keputusan. Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian adalah proses pemberian nilai pada suatu objek atau kualitas dengan kriteria tertentu.

Dalam penelitian ini, penilaian merupakan proses pemberian nilai oleh siswa praktik pada suatu objek atau kualitas dengan kriteria tertentu. Mengadaptasi teori dari Stephen Robbins (2002: 125) penilaian dibagi menjadi dua bentuk, yaitu penilaian positif dan penilaian negatif. Penilaian positif merupakan penilaian terhadap suatu objek atau kualitas dengan pandangan positif atau sesuai dengan yang diharapkan dari objek atau kualitas tersebut. Sedangkan penilaian negatif adalah penilaian terhadap suatu objek atau kualitas dengan pandangan negatif atau tidak sesuai dengan yang diharapkan dari objek atau kualitas tersebut. Timbulnya penilaian negatif dari seseorang disebabkan karena adanya ketidakpuasan, ketidaktahuan, dan tidak adanya pengalaman individu terhadap objek yang dinilai tersebut. Sedangkan timbulnya penilaian positif seseorang dikarenakan adanya kepuasan, pengetahuan dan pengalaman terhadap objek yang dinilai tersebut

2. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Mutu atau kualitas adalah sesuatu yang dapat diperbaiki sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (Popi Sopiatin, 2010: 4). Feigenbaum yang dikutip oleh M. N. Nasution (2004: 41) menjelaskan kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk atau perusahaan disebut berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan yang penuh kepada pelanggan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Menurut Toni

Wijaya (2001: 5) kualitas adalah ukuran sampai sejauh mana produk sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Selanjutnya Deming yang dikutip oleh Zulian Yamit (2010: 11) menyatakan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau konsumen.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa mutu atau kualitas adalah sesuatu yang dapat diperbaiki guna menjadikan pelanggan merasa puas sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Kualitas merupakan karakteristik yang terdapat pada produk/jasa secara keseluruhan. Goetsh dan Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002: 51) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi-definisi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2002: 55) memiliki elemen-elemen sebagai berikut:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas mempunyai makna yang berbeda-beda bagi setiap orang, tetapi pada dasarnya kualitas berkaitan dengan pemenuhan harapan dan kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan merupakan suatu karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki persepsi dalam memenuhi atau melebihi harapannya. Kualitas yang tinggi memungkinkan suatu perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan nilai penjualan, dapat

bersaing dengan pesaing, dan meningkatkan dengan pangsa pasarnya. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah pelanggannya. Hal ini dikarenakan pelanggan menentukan kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka.

b. Pengertian Pelayanan

Jasa atau pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan oleh badan ataupun seseorang dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Fandy Tjiptono (2002: 6) jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Alwi Hasan (2001: 646) pelayanan merupakan (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Selanjutnya Kotler yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001: 6) menjelaskan pengertian jasa atau pelayanan yaitu:

“A service is any activity of benefit that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product”.

Pelayanan diartikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa jasa atau pelayanan adalah suatu aktivitas melayani atau membantu kebutuhan orang lain baik dalam hal jual beli barang/jasa yang pada dasarnya tidak berwujud dan

mengakibatkan kepemilikan apapun. Di dalam proses jasa selalu ada interaksi antara pihak penerima jasa (pelanggan) dan pihak pemberi jasa.

Atep Adya Barata (2003: 10) menjelaskan dalam proses pelayanan terdapat empat hal penting yang perlu diperhatikan, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan dan kepuasan pelanggan.

1) Penyedia layanan

Penyedia layanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

2) Penerima layanan

Penerima layanan (*services receiver*) adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (*consumer*) atau pelanggan (*customer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Penerima layanan dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen internal (*internal consumer*) atau pelanggan internal (*internal customer*) dan konsumen eksternal (*eksternal consumer*) atau pelanggan eksternal (*eksternal customer*).

a) Konsumen internal atau pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran atau penjualan dan pengadministrasianya. Yang termasuk kedalam pelanggan internal antara lain adalah jajaran direksi, manajer, pimpinan seksi, penyedia, dan para pegawai organisasi komersial

(perusahaan), pengurus dan pegawai organisasi non komersial (nirlaba), pegawai pada instansi pemerintahan, dan lain sebagainya. Dalam lingkup sekolah yang berperan sebagai konsumen internal adalah siswa, guru dan karyawan.

b) Konsumen eksternal atau pelanggan eksternal adalah semua orang yang berada di luar organisasi komersil atau organisasi non komersil, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari organisasi (perusahaan). Yang termasuk kedalam pelanggan eksternal dalam lingkup kegiatan komersil antara lain adalah konsumen/pelanggan selaku pemakai akhir, para pedagang perantara yang membeli produk untuk dijual kembali, instansi-instansi pemerintahan pusat dan daerah yang membeli produk untuk memenuhi keperluanya, dan lain sebagainya. Sedangkan pelanggan eksternal yang tergolong kedalam kegiatan non komersil diantaranya adalah yatim piatu, orang jompo, murid sekolah, dan lain sebagainya.

3) Jenis layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan diantaranya berupa layanan yang berkaitan dengan pemberian jasa-jasa saja, layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja, atau layanan ganda yang berkaitan dengan keduanya.

4) Kepuasan pelanggan

Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

c. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas jasa/pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof yang dikutip oleh M. N. Nasution (2004: 47), “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kualitas pelayanan tidak dilihat hanya dari sudut pandang pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan sebagai penerima layanan. Hal serupa juga dinyatakan oleh Fandy Tjiptono (2002: 61) yang menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik adalah bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi dari kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan kepuasan pelanggan. Dalam hal pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan dari pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani. Hal ini dikarenakan mereka

menikmati layanan yang diberikan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan yang mereka inginkan untuk memenuhi kepuasannya. Fandy Tjiptono (2002: 57) mengemukakan bahwa dalam bisnis jasa, sikap dan pelayanan *contact personnel* merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Pendapat serupa diungkapkan oleh John Sviokla dalam Rambat Lupiyoadi (2001: 147) yang menjelaskan bahwa salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Parasuraman, *et al.* yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002: 60) mengemukakan adanya dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas jasa dipersepsikan baik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan pelanggan (*expected service*). Kualitas jasa dipersepsikan ideal apabila jasa yang diterima dan dirasakan pelanggan dapat melampaui harapan pelanggan. Sebaliknya kualitas jasa dipersepsikan buruk apabila jasa yang diterima dan dirasakan pelanggan tidak sesuai atau lebih rendah dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, *et al.* yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001: 148) menyatakan adanya lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*). Dimensi atau

kelompok karakteristik tersebut digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu sebagai berikut:

1) **Bukti fisik (*Tangibles*)**

Aspek *tangibles* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti nyata dari aspek ini adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan disekitarnya. menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Dalam aspek ini meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, serta penampilan pegawainya. Menurut Parasuraman, *et. al.* dalam Fandy Tjiptono (2005: 158) aspek ini terdiri dari empat atribut, yaitu:

- a) Peralatan modern;
- b) Fasilitas yang berdaya tarik visual;
- c) Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional; dan
- d) Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

2) **Keandalan (*Reliability*)**

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja perusahaan 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. Menurut Parasuraman, *et. al.* dalam Fandy Tjiptono (2005: 157) aspek ini terdiri dari lima atribut yaitu:

- a) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan;
- b) Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan;
- c) Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali;
- d) Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan; dan

- e) Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)
- Ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Menurut Parasuraman, *et. al.* dalam Fandy Tjiptono (2005: 157) aspek ini terdiri dari empat atribut yaitu:
- a) Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa;
 - b) Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan;
 - c) Kesediaan untuk membantu pelanggan; dan
 - d) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.
- 4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*)
- Assurance* mencakup pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Menurut Parasuraman, *et. al.* dalam Fandy Tjiptono (2005: 157) aspek ini terdiri dari empat atribut yaitu:
- a) Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan;
 - b) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi;
 - c) Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan; dan
 - d) Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.
- 5) Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Aspek ini

menurut Parasuraman, *et. al.* dalam Fandy Tjiptono (2005 :157) terdiri dari lima atribut yaitu:

- a) Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan;
- b) Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian;
- c) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan;
- d) Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan; dan
- e) Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.

Hal serupa diungkapkan oleh Kotler dan Keller (2009: 52) yang mengidentifikasi adanya lima determinan kualitas jasa berdasarkan urutan arti pentingnya, yaitu:

1) Jaminan

Jaminan meliputi kesopanan dan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka menunjukkan keyakinan dan kepercayaan.

2) Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan handal.

3) Responsivitas

Responsivitas adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik.

4) Empati

Empati adalah memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

5) Wujud

Wujud meliputi penampilan fasilitas, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Berdasarkan kelompok karakteristik atau dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di atas, maka dapat diketahui dengan menggunakan dimensi: (1) bukti fisik (*tangibles*) yang berhubungan dengan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan di sekitarnya; (2) keandalan (*reliability*) yang berhubungan dengan pelayanan yang akurat dan terpercaya untuk memenuhi harapan dari pelanggan yang berupa ketepatan waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi; (3) ketanggapan (*responsiveness*), aspek pelayanan ini mengutamakan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat pada pelanggan; (4) jaminan (*assurance*), aspek ini merupakan pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan; dan (5) empati (*empathy*) merupakan aspek yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang ditujukan kepada pelanggan guna memahami keinginan konsumen atau pelanggan.

3. Konsep Unit Produksi Sekolah

a. Pengertian Unit Produksi Sekolah

Secara umum unit produksi merupakan kegiatan usaha yang dilakukan di dalam sekolah dan bersifat bisnis. Unit produksi ini merupakan salah satu program yang dikembangkan oleh Direktorat Menengah Kejuruan sebagai salah satu model pengajaran di sekolah. Hal ini ditujukan untuk menyesuaikan kualitas lulusan dengan kemampuan kerja para lulusan yang disyaratkan oleh industri. Guna mencapai

maksud tersebut, unit produksi yang salah satunya berperan sebagai sumber belajar yaitu sarana praktik produktif di SMK perlu dikelola secara profesional.

Menurut Sri Lestari (2010: 5) unit produksi sekolah adalah suatu aktivitas yang berkesinambungan dalam mengelola sumber daya sekolah untuk menghasilkan barang atau jasa yang akan dijual untuk mendapatkan keuntungan. Ahmad Suwarno dalam Nurmiyati (2002: 3) mengartikan unit produksi sekolah sebagai suatu kegiatan yang berfungsi untuk memproduksi barang atau jasa dengan memanfaatkan semua sumber daya yang ada di sekolah dan lingkungannya, yang sesuai dengan jurusan atau program studi yang ada di sekolah.

Menurut Sri Ararianti Judawati (2010: 1) unit produksi sekolah adalah suatu aktivitas yang berkesinambungan dalam mengelola sumber daya sekolah untuk menghasilkan barang/jasa yang akan dijual untuk mendapatkan keuntungan dan juga sebagai wahana belajar bagi siswa SMK.

Dikmenjur (1997: 2) mendefinisikan, “unit produksi sekolah adalah suatu proses kegiatan usaha yang dilakukan di dalam sekolah, bersifat bisnis (*profit oriented*) dengan para pelaku warga sekolah, mengoptimalkan sumber daya sekolah dan lingkungan, dalam berbagai bentuk unit usaha sesuai dengan kemampuan yang dikelola secara profesional”. Kemudian menurut Bambang Sartono dalam Depdiknas (2007: 6) unit produksi adalah suatu proses kegiatan usaha yang dilakukan sekolah/madrasah secara berkesinambungan, yang bersifat akademis dan bisnis dengan memberdayakan warga sekolah/madrasah dan lingkungan dalam bentuk unit usaha produksi/jasa yang dikelola secara profesional.

Penerapan pembelajaran melalui unit produksi sekolah identik dengan model pembelajaran berbasis dunia kerja. Pembelajaran berbasis dunia kerja merupakan gabungan dari pembelajaran teori dengan pembelajaran praktik dan pengetahuan dengan pengalaman. Siswa dapat belajar secara langsung dari pengalaman praktik yang terencana dan sesuai dengan program keahlian yang diampunya. Selanjutnya Siswanto Sastrohadiwardoyo (2005: 215) menjelaskan bahwa praktik kerja industri adalah suatu pelatihan ditempat kerja yang dimaksudkan untuk memberikan petunjuk khusus kepada pekerja guna melaksanakan tugas dan pekerjaannya, dimana penyelenggaranya latihan langsung di tempat kerja dan berupa pelatihan praktik pada situasi kerja sebenarnya. Kegiatan praktik kerja di sekolah pada dasarnya merupakan salah satu pembelajaran berbasis pekerjaan yang bertujuan untuk mengintegrasikan mata pelajaran akademik dengan keterampilan yang berhubungan dengan pekerjaan. Melalui kegiatan praktik kerja siswa dapat mengetahui tugas-tugas keterampilan pribadi dan pengetahuan akademik dan sikap yang dilakukan layaknya seorang karyawan di tempat kerjanya, sehingga kelak siswa memiliki gambaran secara nyata tentang dunia kerja dan dapat mempersiapkan diri secara lebih baik sebelum memasuki dunia kerja.

Berdasarkan beberapa definisi yang diungkapkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa unit produksi sekolah merupakan kegiatan usaha yang dilakukan oleh sekolah/madrasah secara berkesinambungan di dalam area sekolah yang bersifat bisnis dan praktik kerja untuk menghasilkan barang/jasa yang dikelola secara profesional guna mendapatkan keuntungan serta memberikan pelatihan bagi siswa.

Dalam proses kegiatannya, siswa dilibatkan langsung mulai dari perencanaan, proses dan pemasaran produk maupun jasa yang dihasilkan. Unit produksi dalam penelitian ini adalah unit produksi “Smega Mart” yang ada di SMK Negeri 1 Purbalingga yang dipandang sebagai unit usaha yang berada di lingkungan sekolah bertujuan untuk memproduksi barang dan atau jasa untuk memperoleh keuntungan dari hasil kerjanya. Selanjutnya, keuntungan yang diperoleh dari kegiatan unit produksi tersebut digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan warga sekolah.

b. Tujuan Unit Produksi Sekolah

Tujuan diselenggarakannya unit produksi menurut Depdiknas (2007: 7) adalah sebagai berikut:

- 1) wahana pelatihan berbasis produksi/jasa bagi siswa;
- 2) wahana menumbuhkan dan mengembangkan jiwa wirausaha guru dan siswa pada SMK/MAK;
- 3) sarana praktik produktif secara langsung bagi siswa;
- 4) membantu pendanaan untuk pemeliharaan, penambahan fasilitas dan biaya-biaya operasional pendidikan lainnya;
- 5) menambah semangat kebersamaan, karena dapat menjadi wahana peningkatan aktivitas produktif guru dan siswa serta memberikan “income” serta peningkatan kesejahteraan warga sekolah;
- 6) mengembangkan sikap mandiri dan percaya diri dalam pelaksanaan kegiatan praktik siswa;
- 7) melatih untuk berani mengambil risiko dengan perhitungan yang matang;
- 8) mendukung pelaksanaan dan pencapaian Pendidikan Sistem Ganda (PSG) dan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) yang seutuhnya;
- 9) memberikan kesempatan kepada siswa dan guru untuk mengerjakan pekerjaan praktik yang berorientasi pada pasar;
- 10) meningkatkan kreativitas dan inovasi dikalangan siswa, guru dan manajemen sekolah;
- 11) menumbuhkan sikap profesional produktif pada siswa dan guru;
- 12) melatih siswa untuk tidak bergantung kepada orang lain, namun mandiri khususnya dalam mendapatkan kesempatan kerja;

- 13) wadah Pendidikan Sistem Ganda (PSG) bagi siswa yang tidak mendapatkan tempat praktik kerja industri di dunia usaha dan industri;
- 14) menjalin hubungan yang lebih baik dengan dunia usaha dan industri serta masyarakat lain atas terbukanya fasilitas untuk umum dan hasil-hasil produksinya;
- 15) meningkatkan intensitas dan frekuensi kegiatan intra, ko, dan ekstra kurikuler siswa; dan
- 16) membangun kemampuan sekolah dalam menjalin kerjasama sinergis dengan pihak luar dan lingkungan serta masyarakat luas.

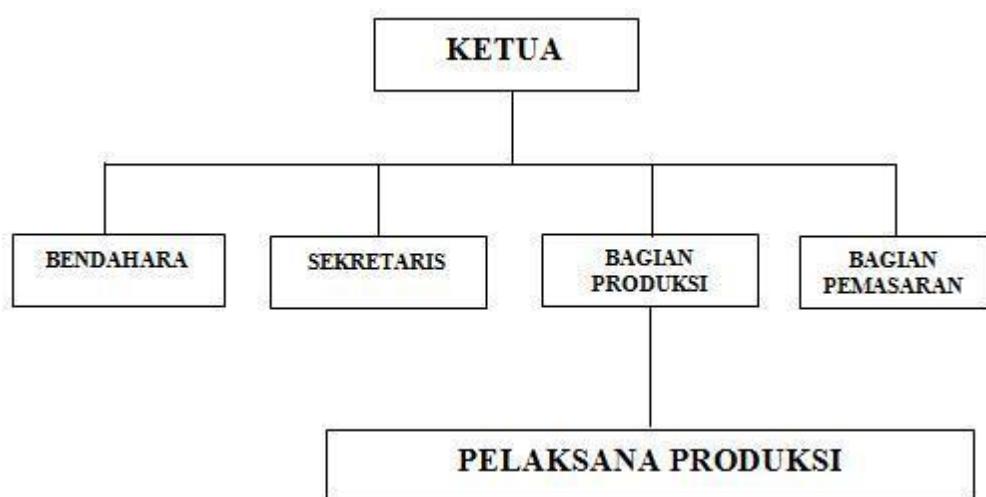
Selanjutnya Martubi (1998: 25) menjelaskan tujuan penyelenggaraan unit produksi di SMK antara lain: (1) memberikan kesempatan kepada peserta didik dan guru mengerjakan praktik yang berorientasi kepada pasar; (2) mendorong siswa dan guru mengembangkan wawasan ekonomi dan berwiraswasta; (3) memperoleh tambahan dana bagi penyelenggaraan pendidikan; dan (4) meningkatkan pemanfaatan sumber daya sekolah serta meningkatkan kreativitas siswa dan guru.

Berdasarkan tujuan tersebut diharapkan dengan memanfaatkan unit produksi sekolah siswa dapat meningkatkan keterampilan, kreativitas, sikap profesional, dan kedisiplinan serta wawasan ekonomi dan kewirausahaan sehingga siswa dapat meraih prestasi yang baik. Dalam penelitian ini, unit produksi berperan sebagai sarana praktik produktif bagi siswa. Kegiatan praktik di unit produksi sekolah lebih menekankan pada proses pembelajaran siswa melalui kegiatan praktik produktif secara langsung pada pekerjaan nyata dalam lingkup kegiatan pembelajaran di sekolah. Siswa tidak mendapatkan upah dari hasil kerja praktik mereka, dikarenakan tujuan utama unit produksi bukanlah untuk memberikan pendapatan bagi siswa

melainkan lebih menekankan pada pemberian bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam praktik kerja nyata.

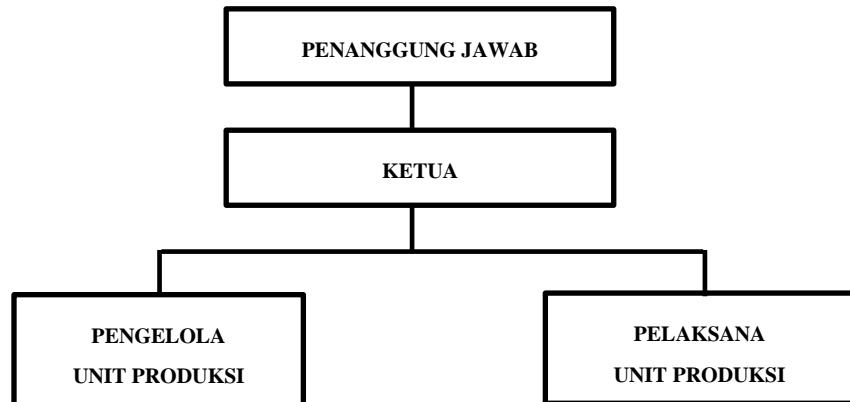
c. Tenaga Pengelola dan Pelaksana Unit Produksi Sekolah

Pada dasarnya, struktur organisasi unit produksi di SMK/MAK belum terstruktur dengan baik dan sangat tergantung pada kebutuhan masing-masing sekolah. Hal ini dipengaruhi oleh banyaknya kegiatan yang ada di unit produksi itu sendiri. Untuk itu, perlu dipahami bahwa bentuk struktur organisasi unit produksi belum ada yang terbaik. Struktur organisasi yang ada disesuaikan dengan kebutuhan dan sumber daya yang dimiliki sekolah. Secara sederhana, struktur organisasi unit produksi sekolah paling tidak terdiri atas penanggung jawab, ketua, bendahara, sekretaris, dan bagian operasional yang meliputi bagian produksi dan pemasaran. Dengan demikian bagan struktur organisasi unit produksi/jasa di SMK/MAK dalam Depdiknas (2007: 53) dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi Unit Produksi

Struktur organisasi unit produksi yang lain diungkapkan Ratih Wijayaningsih (2013: 29) dengan gambar struktur sebagai berikut:



Gambar 2. Struktur Organisasi Unit Produksi

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya struktur organisasi unit produksi terdiri atas penanggung jawab, ketua, pengelola unit produksi yang terdiri dari dua bagian yaitu bagian keuangan atau bendahara dan bagian sekretaris, dan pelaksana unit produksi yang terdiri bagian produksi dan bagian pemasaran.

d. Pelaksanaan Unit Produksi Sekolah

Pelaksanaan unit produksi sekolah yang sesuai dengan tujuan unit produksi seperti yang dikemukakan dalam pedoman manajemen unit produksi di atas, berarti dapat dikatakan efektif. Efektivitas kegiatan unit produksi tersebut secara khusus mendukung siswa dalam memperoleh pengalaman, pengetahuan, dan keterampilan dalam hal pekerjaan tertentu. Efektivitas pelaksanaan unit produksi yang baik, secara

otomatis akan memberikan manfaat bagi para pengelola baik siswa, guru, karyawan dan warga sekolah lainnya yang terlibat langsung di dalamnya.

Pelaksanaan unit produksi yang terintegrasi dengan pelaksanaan proses belajar mengajar berarti guru harus mengajar siswa sambil bekerja, dan siswa sendiri belajar sambil bekerja (*learning by doing*). Dikarenakan siswa yang belajar dalam jumlah banyak dibandingkan dengan tugasnya maka diperlukan pengaturan jadwal yang sungguh-sungguh. Selain itu guru harus selalu memberi pengarahan kepada siswa agar bekerja sesuai dengan yang ada di dunia kerja. Dalam hal ini menurut Kepmendikbud No. 0490/U/1993 pasal 30 tentang unit produksi menyatakan bahwa unit produksi mengupayakan magang atau pelatihan keterampilan guru dan siswa di dunia industri. Dalam pelaksanaan unit produksi di sekolah bahwasanya setiap kegiatan yang dilaksanakan harus meliputi beberapa hal yang tertuang dalam pasal 30 Keputusan Menteri Pendidikan Nomor 0490/U/1992 (Martubi, 1998: 24) yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengorientasikan kegiatan belajar siswa pada jenis pekerjaan yang dapat menghasilkan barang atau jasa yang layak untuk dijual;
- 2) Mengorientasikan kegiatan peningkatan kemampuan guru SMK pada jenis pekerjaan yang dapat menghasilkan barang atau jasa yang layak untuk dijual;
- 3) Mengusahakan kegiatan praktik siswa di dunia kerja;
- 4) Mengusahakan kegiatan magang bagi guru di dunia kerja;
- 5) Melaksanakan kegiatan perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana pendidikan di SMK dengan prinsip swakelola;
- 6) Menyelenggarakan kegiatan pelatihan yang dapat memberikan imbalan jasa bagi SMK;
- 7) Melaksanakan kegiatan kerjasama produksi, pemasaran, dan promosi; dan
- 8) Melaksanakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat umum dengan mendayagunakan sumber daya di sekolah yang sekaligus dapat memberi pemasukan dana bagi sekolah.

Menurut pedoman pelaksanaan unit produksi perwujudan pelaksanaan unit produksi secara profesional juga dapat dilakukan dengan adanya susunan tata kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan personil yang dinilai sehingga mereka dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Dalam susunan tata kerja tersebut terdapat beberapa patokan yang digunakan seperti yang dijelaskan dalam pedoman manajemen pelaksanaan unit produksi (Depdiknas, 2007: 51), yaitu: pengorganisasian, uraian tugas, sistem administrasi, dan pembagian tugas.

Pelaksanaan unit produksi merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak unit produksi untuk mencapai tujuan sekolah secara efektif dan efisien. Dalam hal ini, pelaksanaan unit produksi/jasa yang dimaksud adalah pelaksanaan pembelajaran dan usaha atau bisnis karena salah satu tujuan unit produksi/jasa di sekolah sebagai sumber belajar yaitu sebagai sarana praktik produktif bagi siswa secara langsung. Sebagai sarana praktik, unit produksi seharusnya menerapkan pola praktik sebagaimana kegiatan praktik yang berlangsung di dunia usaha/industri nyata. Agar unit produksi mampu menjadi bagian dari organisasi SMK yang dapat mempersiapkan siswa menjadi tenaga kerja terampil, maka unit produksi perlu dikembangkan.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keberhasilan penyelengaraan unit produksi di SMK sangat ditentukan oleh pendayagunaan seluruh sumber daya secara optimal serta pengelolaan yang profesional. Bilamana cara ini dapat ditempuh, maka

bentuk penyelenggaraan unit produksi yang profesional dapat diwujudkan, dengan tidak melepaskan diri dari program atau kurikulum yang ada.

e. Manfaat Pelaksanaan Unit Produksi Sekolah

Unit produksi yang merupakan salah satu model pendekatan pengajaran di SMK diharapkan dapat memberikan dampak atau keuntungan bagi lembaga penyelenggara ataupun pihak lain yang terlibat di dalamnya. Dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh unit produksi sekolah baik dari penyelenggaraan dan pengembangannya nantinya pasti akan memberikan kontribusi atau manfaat dari berbagai aspek. Aspek tersebut meliputi aspek edukatif, aspek ekonomis dan aspek sosial. Aspek-aspek tersebut selengkapnya dijelaskan oleh Dikmenjur (1997: 7) sebagai berikut:

- 1) Aspek edukatif, yaitu: (1) meningkatkan pengetahuan siswa, guru dan karyawan; (2) meningkatkan keterampilan siswa, guru dan karyawan; (3) dapat meningkatkan kemampuan berorganisasi warga sekolah dalam bidang usaha; (4) melatih disiplin dan inisiatif; (5) melatih siswa dalam memberikan jasa pelayanan; (6) menambah intensitas belajar siswa; (7) membantu terselenggaranya PBM dengan lebih baik; (8) membantu pelaksanaan PSG; (9) sebagai wahana pelatihan kejuruan, belajar sambil bekerja/tempat magang bagi tamatan yang belum bekerja; dan (10) dapat mengikuti perkembangan IPTEK.
- 2) Aspek ekonomis, yaitu: (1) meningkatkan penghasilan bagi guru dan karyawan; (2) meningkatkan kesejahteraan bagi siswa, guru dan karyawan; (3) meningkatkan keberanian dalam mengambil sikap berusaha yang diperhitungkan secara ekonomis; (4) menurunkan biaya pendidikan yang ditanggung oleh siswa; dan (5) menciptakan lapangan kerja bagi warga sekolah.
- 3) Aspek sosial, yaitu: (1) secara intern sekolah dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan tanggung jawab antar warga sekolah dalam melaksanakan proses pendidikan, disamping itu dapat menumbuhkan semangat usaha bersama antar warga sekolah untuk meningkatkan

kehidupannya; dan (2) secara ekstern (di luar sekolah) dapat mensosialisasikan sekolah dengan masyarakat umum, dunia usaha lembaga dan lain-lain, baik mengenai operasionalisasi pendidikan, tamatan yang dihasilkan serta produk usaha yang dihasilkan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat unit produksi mencakup manfaat edukatif, ekonomis, dan sosial baik secara intern maupun ekstern. Penyelenggaraan unit produksi di SMK merupakan penyelenggaraan pendidikan yang menerapkan aspek akademis dan ekonomis secara proporsional. Apabila program unit produksi dikelola secara efektif dan efisien, ada manfaat ganda yang diperoleh yaitu: (1) siswa yang terlibat dalam pelaksanaan unit produksi sekolah akan mendapatkan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman kerja yang nyata, disamping mendapatkan uang dari penjualan hasil produksinya; dan (2) dengan kegiatan unit produksi di SMK akan mendatangkan keuntungan bagi sekolah yang dapat mendukung pembiayaan penyelenggaraan pendidikan kejuruan. Manfaat penyelenggaraan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga saat ini telah mengarah pada manfaat diatas meskipun masih secara sederhana, peserta didik khususnya jurusan pemasaran telah memperoleh kegiatan di sekolahnya sendiri untuk menyalurkan bakat serta mempraktekkan ilmu pengetahuannya di unit produksi.

f. Pelayanan Unit Produksi Sekolah

Sekolah sebagai penyelenggara unit produksi yang salah satunya direncanakan sebagai sarana praktik produktif bagi siswa harus dikelola secara

profesional. Dalam unit produksi dikenal istilah layanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumennya. Unit produksi sebagai penyedia layanan harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan kepada pelanggan baik itu pelanggan internal (siswa praktikum) dan pelanggan eksternal (siswa yang berperan sebagai konsumen akhir). Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan terhadap pelanggan internal di unit produksi tersebut ditujukan guna mereka benar-benar memperoleh keterampilan dan pengalaman yang semirip mungkin dengan dunia usaha/industri yang nyata.

Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Menurut Fandy Tjiptono (2002: 58) *service excellence* atau pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Guna memberikan pelayanan yang unggul maka unit produksi harus memperhatikan empat unsur pokok yang terdapat dalam *service excellence*, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi sehingga apabila ada salah satu komponen yang kurang maka jasa atau pelayanan menjadi tidak *excellence*. Sasaran dan manfaat unit produksi yang diadaptasi dari Elhaitammy (Fandy Tjiptono, 2005: 119) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Sasaran dan Manfaat *Service Excellence* pada Unit Produksi

Sasaran service excellence	Manfaat service excellence		
	Bagi konsumen	Bagi siswa praktikum	Bagi unit produksi
Memuaskan pelanggan	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatnya kesan profesional (<i>corporate image</i>)
Meningkatkan loyalitas pelanggan	Merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik	Ada kepuasan pribadi	Kelangsungan unit produksi terjamin
Meningkatkan penjualan produk dan jasa unit produksi	Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis	Menambah ketenangan bekerja	Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan unit produksi
Meningkatkan pendapatan unit produksi	Merasa menemukan unit produksi yang professional	Memupuk semangat untuk meniti karir	Mendorong kemungkinan ekspansi dan meningkatkan laba unit produksi

Berdasarkan teori yang diungkapkan di atas, maka dalam penelitian ini penilaian yang dikemukakan siswa terhadap pelayanan unit produksi nantinya dapat menggambarkan kualitas unit produksi secara keseluruhan. Penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh atas kualitas jasa. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa siswa praktikum sebagai pihak yang menerima layanan dari unit produksi akan mempunyai penilaian yang baik terhadap unit produksi jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Sebaliknya, siswa praktikum akan mempunyai penilaian yang buruk apabila pelayanan yang diterima dari unit produksi tidak sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Penilaian siswa praktikum terhadap pelayanan yang mereka

terima dari unit produksi dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menilai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh unit produksi.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Aryani Sari Sandari (Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY)

Skripsi tahun 2012 dengan judul penelitian Persepsi Pasien terhadap Jasa Pelayanan Masase di Klinik Nakamura. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura. Jenis penelitiannya adalah deskriptif. Hasil penelitian menggunakan angket menunjukan persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura dalam kategori memuaskan sebesar 72%. Persepsi pasien terhadap bukti langsung dalam kategori memuaskan sebesar 72%. Persepsi pasien terhadap keandalan dalam kategori memuaskan sebesar 64%. Persepsi pasien terhadap empati dalam kategori sangat memuaskan sebesar 52%. Persepsi pasien terhadap daya tanggap dalam kategori memuaskan sebesar 72%. Persepsi pasien terhadap jaminan dalam kategori memuaskan sebesar 76%.

2. Ria Martati (Fakultas Ilmu Pendidikan UNY)

Skripsi tahun 2011 dengan judul penelitian Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) dilihat dari dimensi berwujud (*tangible*),

keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Jenis penelitiannya adalah deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UNY dilihat dari dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara umum baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh 69,3% mahasiswa yang berpersepsi baik terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan. Persepsi mahasiswa terhadap dimensi jaminan dalam kategori paling baik sebesar 85,1%. Persepsi mahasiswa terhadap dimensi empati dalam kategori baik sebesar 71,9%. Persepsi mahasiswa terhadap dimensi berwujud dalam kategori baik sebesar 70,7%. Persepsi mahasiswa terhadap dimensi keandalan dalam kategori baik sebesar 62%. Persepsi mahasiswa terhadap dimensi daya tanggap dalam kategori baik sebesar 57,2%.

C. Kerangka Pikir

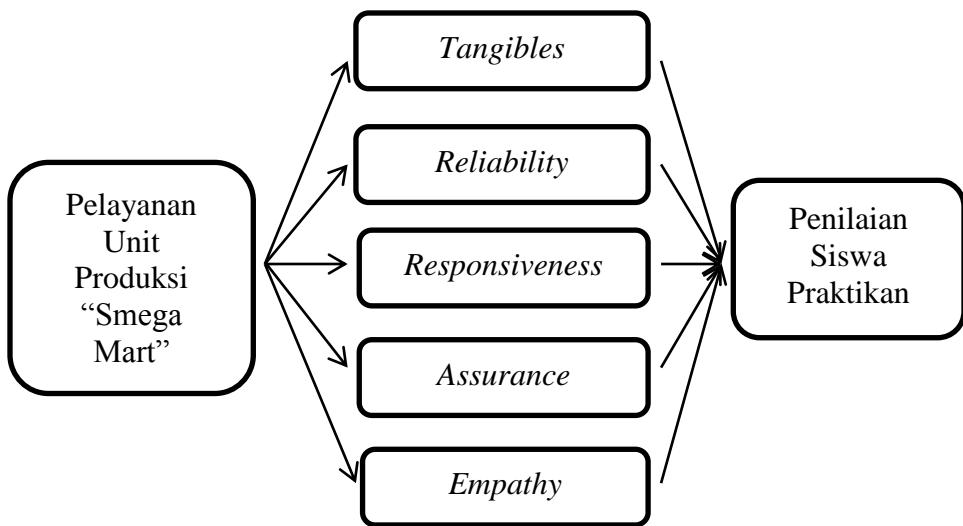
Mutu atau kualitas merupakan sesuatu yang dapat menjadikan pelanggan merasa puas sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan mereka. Kualitas adalah karakteristik yang terdapat pada produk/jasa secara keseluruhan. Penentuan kualitas dinilai dari kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada pelanggan.

Jasa atau pelayanan adalah suatu aktivitas melayani atau membantu kebutuhan orang lain baik dalam hal jual beli barang/jasa yang pada dasarnya tidak berwujud dan mengakibatkan kepemilikan apapun. Pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya

ditentukan dari pihak penyedia layanan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang menerima layanan, karena mereka menikmati layanan yang diberikan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan yang mereka inginkan untuk memenuhi kepuasannya.

Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” adalah proses pemberian nilai yang dilakukan oleh siswa praktikan pada kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dengan kriteria tertentu yang dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggungan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Siswa akan mempunyai penilaian yang positif terhadap unit produksi “Smega Mart” jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya siswa akan mempunyai penilaian yang negatif apabila pelayanan yang diterima dari unit produksi “Smega Mart” tidak sesuai dengan harapan mereka.

Berikut ini adalah gambaran bagaimana alur pemikiran dalam penelitian mengenai penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga dengan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 3. Alur Pemikiran Penelitian

Alur pemikiran tersebut menjelaskan bahwa adanya pelayanan unit produksi yang salah satunya digunakan sebagai sarana praktik produktif bagi siswa. Pelayanan tersebut dapat diukur atau dinilai dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy*, sehingga dapat diketahui kualitasnya berdasarkan penilaian siswa yang mendapatkan pelayanan tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini tentunya menggunakan metode atau cara yang sesuai dengan permasalahan yang ada, tujuannya guna melakukan pembatasan yang jelas dan tegas untuk menentukan objek penelitian, teknik pengambilan data, maupun analisis data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang diperoleh berupa angka-angka dan pengolahan datanya menggunakan analisis statistik. Sugiyono (2007: 14) menjelaskan pengertian penelitian kuantitatif sebagai berikut.

“Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Kemudian ditinjau dari metodenya, Sugiyono (2011: 5) menyatakan bahwa penelitian dibagi kedalam beberapa jenis, yaitu survey, *Ex Post Facto*, eksperimen, naturalistik/kualitatif, *Policy Research*/kebijakan, *Action Resesarch*/tindakan, evaluasi, dan sejarah/*Historis Research*.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Kerlinger yang dikutip oleh Sugiyono (2011: 7) metode survey adalah suatu penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, data yang dipelajari berasal dari sampel yang diambil dari populasi, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi,

dan hubungan-hubungan antar variabel. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sebagai sarana praktik produktif bagi jurusan pemasaran di SMK Negeri 1 Purbalingga.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 1 Purbalingga yang beralamat di Jln. Mayjend Soengkono, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2014.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian memegang peranan yang penting dalam sebuah penulisan. Suharsimi Arikunto (2006: 161) mengemukakan bahwa variabel adalah objek penelitian yang menjadi titik perhatian dalam penelitian. Penelitian ini memiliki variabel tunggal yaitu penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga adalah proses pemberian nilai yang dilakukan oleh siswa praktikan pada kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dengan kriteria tertentu yang dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggungan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi penelitian menurut Sugiyono (2007: 117) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh siswa kelas XI dan XII program kejuruan pemasaran di SMK Negeri 1 Purbalingga yang berjumlah 121 siswa. Hal ini dikarenakan pada kelas XI dan XII siswa pemasaran telah melaksanakan praktik secara bergantian di unit produksi “Smega Mart”. Adapun rincian jumlah populasi tersebut adalah sebagai berikut:

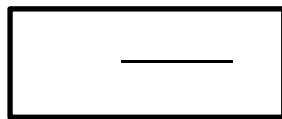
Tabel 2. Sebaran Populasi

No.	Jurusan Pemasaran	Jumlah Siswa
1	XI PM 1	28
2	XI PM 2	28
3	XII PM 1	32
4	XII PM 2	33
Total		121

2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang mencerminkan karakteristik populasi. Menurut Sugiyono (2007: 118), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam sebuah penelitian jika populasi dengan jumlah yang besar, dan peneliti tidak sanggup untuk mempelajari semua populasi karena keterbatasan waktu, tenaga dan materi, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Ada dua teknik dalam pengambilan sampel secara

keseluruhan, yaitu: sampel acak (*probability sampling*) dan sampel tidak acak (*nonprobability sampling*). Sesuai dengan tujuan yang akan dicapai peneliti, maka penelitian ini menggunakan teknik sampel acak (*probability sampling*) dalam mengambil sampel. Pengambilan sampel secara acak merupakan suatu metode yang pemilihan sampel dimana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel (Husein Umar, 2005: 82). Penelitian ini diukur dengan menggunakan rumus dari Slovin, yaitu sebagai berikut:



Keterangan: n = Ukuran sampel
 N = Ukuran populasi
 e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (Husein Umar, 2005: 78).

Perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{121}{1+121 \times (0,05)^2} = \frac{121}{1,3025} = 92,89827$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan rumus diatas dengan e (persen kelonggaran) 5%, maka diperoleh hasil ukuran sampel sebesar 92,89827 dan dibulatkan menjadi 93 responden.

Tabel 3. Sebaran Sampel

No.	Kelas	Populasi	Sampel
1	XI dan XII Pemasaran	121	93

Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dilakukan dengan undian. Langkah-langkah melakukan undian tersebut adalah:

- a. Membuat daftar siswa yang tergabung dalam populasi;
- b. Membuat kode-kode berupa angka untuk setiap siswa dalam populasi;
- c. Menulis kode-kode tersebut ke dalam kertas kecil, digulung dan dimasukkan ke dalam gelas;
- d. Mengocok gulungan kertas yang ada di dalam gelas menjadi tercampur; dan
- e. Setelah dikocok gulungan kertas diambil satu persatu sampai mendapatkan jumlah sampel yang dikehendaki (kertas yang sudah diambil dimasukkan ke dalam gelas lagi agar peluang yang akan diambil berikutnya tetap sama).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut Suharsimi Arikunto (2005: 134), teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode angket atau kuesioner (*Questioners*). Metode Angket digunakan untuk menghasilkan data dari semua variabel penelitian. Angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi responden dalam arti laporan pribadinya atau hal-hal yang diketahui (Suharsimi Arikunto, 2006: 194). Peneliti menggunakan angket dikarenakan sumber data dalam

penelitian ini memiliki jumlah yang banyak, sehingga dengan menggunakan angket diharapkan dalam proses pengambilan datanya bisa lebih efektif dan efisien.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2007: 102) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam, maupun sosial yang diamati. Data tentang persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa lembar angket. Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan bentuk *check list* (✓). Angket tertutup yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya oleh peneliti sehingga responden tinggal memilih jawaban yang tersedia. Peneliti menggunakan angket tertutup dikarenakan sumber data dalam penelitian ini memiliki jumlah yang banyak, sehingga dengan menggunakan teknik angket tertutup diharapkan dalam proses pengambilan datanya bisa lebih efektif dan efisien.

1. Kisi-Kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen menurut Suharsimi Arikunto (2006: 205) adalah sebuah tabel yang menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data, dari mana data akan diambil, metode yang digunakan dan instrumen yang disusun. Langkah-langkah menyusun kisi-kisi adalah dengan menjabarkan terlebih dahulu variabel yang akan diukur ke dalam sub variabel, untuk selanjutnya dijabarkan kembali ke dalam sub-sub variabel dan kemudian

dijabarkan kedalam indikator. Indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan. Mengadaptasi dari teori Parasuraman, *et. Al.* dalam Fandy Tjiptono (2005: 158) tentang atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi pengukuran kualitas pelayanan maka disusun kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut:

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub variabel	Indikator	Nomor
Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang unit produksi “Smega Mart” 2. Peralatan yang mendukung kegiatan praktik di unit produksi “Smega mart” 3. Penampilan pengelola unit produksi “Smega Mart” 4. Kebersihan ruang unit produksi “Smega Mart” 	1-6 7-9 10-12 13-14
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan organisasi unit produksi “Smega Mart” 2. Pelayanan yang benar dan tepat waktu 	15-23 24-28
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan pengelola unit produksi “Smega Mart” 2. Kecekatan pengelola dalam menerima masukan dari para siswa di unit produksi “Smega Mart” 3. Kesabaran pengelola dalam membimbing dan mengelola unit produksi “Smega Mart” 	29-31 32-34 35-36
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keadilan pengelola unit produksi “Smega Mart” 2. Kepercayaan pengelola unit produksi “Smega Mart” 3. Jaminan pengelola unit produksi “Smega Mart” melalui kegiatan praktik 	37-38 39-40 41-45
	<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan pengelola unit produksi “Smega Mart” 2. Kesopanan pengelola unit produksi “Smega Mart” 3. Kepedulian pengelola unit produksi “Smega Mart” 	46-49 50 51-54

2. Penetapan Skor

Dalam pengukuran butir instrumen dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2007: 134). Dengan skala *Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan terlebih dahulu menjadi indikator variabel kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban tiap-tiap butir pertanyaan dalam penelitian ini memiliki skor sebagai berikut:

Tabel 5. Skor Butir Soal

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

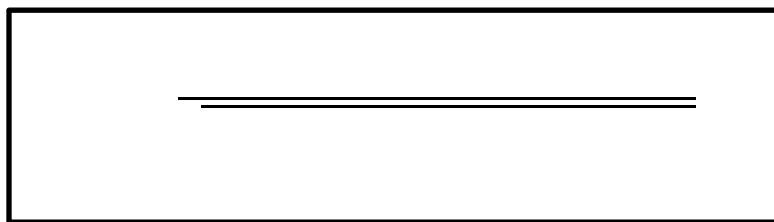
3. Uji Coba Instrumen Penelitian

Setelah instrumen selesai dibuat, perlu dilakukan uji coba instrumen. Uji coba instrumen perlu dilakukan guna mengetahui tingkat validitas (keshahihan) dan tingkat reliabilitas (keandalan). Pelaksanaan uji coba dilakukan pada kelas X program keahlian pemasaran dengan jumlah siswa atau responden sebanyak 30.

a. Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan instrumen. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis butir. Suatu alat ukur

yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sedangkan alat ukur yang kurang valid memiliki tingkat validitas yang rendah. Alat ukur dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Pengujian validitas menggunakan bantuan komputer dengan program *SPSS 14.0 for windows*. Dalam penelitian ini pengujian validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* yang diungkapkan oleh Pearson dengan rumus sebagai berikut:



Keterangan : r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*
 n = Jumlah responden
 X = Jumlah skor butir
 X^2 = Jumlah kuadrat skor butir
 Y = Jumlah skor total
 Y^2 = Jumlah kuadrat skor total
 XY = Jumlah perkalian skor butir dengan skor total (Husein Umar, 2005: 133).

Butir soal dinyatakan valid bilamana harga $r_{xy} > r$ tabel atau r hitung $> r$ tabel. Pencarian r tabel dilakukan dengan cara melihat tabel. Dalam penelitian ini untuk mengujinya digunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$. Butir soal yang memiliki harga r hitung $> r$ tabel dinyatakan valid dan butir soal yang memiliki harga r hitung $< r$ tabel dinyatakan tidak valid. Butir soal yang valid digunakan untuk penelitian, sedangkan butir soal yang tidak valid diperbaiki atau dibuang.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan instrumen pada tingkat keterandalan tertentu. Suharsimi Arikunto (2006: 221) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas instrumen dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha* dari Cronbach's, sebagai berikut:

$$\frac{r_{11}}{k} = \frac{\text{Reliabilitas instrumen}}{\text{Banyaknya butir pertanyaan/banyaknya soal}}$$

Keterangan: r_{11} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan/banyaknya soal
 σ_t^2 = Varians total
 σ_b^2 = Jumlah varians butir (Suharsimi Arikunto, 2006: 239).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer dengan program *SPSS 14.0 for windows*. Tingkat reliabilitasnya dapat diketahui dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Untuk menginterpretasikan koefisien *Alpha* digunakan kategori menurut Suharsimi Arikunto (2006: 75) yaitu:

Tabel 6. Interpretasi Nilai r Reliabilitas

Besarnya r Reliabilitas	Interpretasi
Antara 0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
Antara 0,600 – 0,799	Tinggi
Antara 0,400 – 0,599	Sedang
Antara 0,200 – 0,399	Rendah
Antara 0,000 – 0,199	Sangat Rendah

G. Hasil Uji Coba Instrumen

Setelah instrumen diujicobakan pada 30 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hasil uji validitas instrumen

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan uji coba penelitian terhadap 30 responden. Pengujian validitas instrumen menggunakan *product moment*, untuk mencari r tabel dengan jumlah responden $n = 30$ dan menggunakan taraf signifikansi 5 % diperoleh r tabel sebesar 0,361 sebagai patokan. Butir soal yang mempunyai harga r hitung $> 0,361$ dinyatakan valid dan butir soal yang mempunyai harga r hitung $< 0,361$ dinyatakan gugur. Hasil dari uji validitas instrumen pada masing-masing sub variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Uji Coba Validitas Instrumen Penelitian

Aspek	Butir Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Tangibles</i>	Butir soal 1	0,396	0,361	Valid
	Butir soal 2	0,104	0,361	Tidak Valid
	Butir soal 3	0,424	0,361	Valid
	Butir soal 4	0,619	0,361	Valid
	Butir soal 5	0,521	0,361	Valid
	Butir soal 6	0,178	0,361	Tidak Valid
	Butir soal 7	0,635	0,361	Valid
	Butir soal 8	0,749	0,361	Valid
	Butir soal 9	0,634	0,361	Valid
	Butir soal 10	0,471	0,361	Valid
	Butir soal 11	0,087	0,361	Tidak Valid
	Butir soal 12	0,431	0,361	Valid
	Butir soal 13	0,803	0,361	Valid
	Butir soal 14	0,640	0,361	Valid
<i>Reliability</i>	Butir soal 15	0,382	0,361	Valid
	Butir soal 16	0,363	0,361	Valid
	Butir soal 17	0,585	0,361	Valid
	Butir soal 18	0,297	0,361	Tidak Valid

	Butir soal 19	0,705	0,361	Valid
	Butir soal 20	0,635	0,361	Valid
	Butir soal 21	0,411	0,361	Valid
	Butir soal 22	0,637	0,361	Valid
	Butir soal 23	0,504	0,361	Valid
	Butir soal 24	0,424	0,361	Valid
	Butir soal 25	0,587	0,361	Valid
	Butir soal 26	0,446	0,361	Valid
	Butir soal 27	0,459	0,361	Valid
	Butir soal 28	0,598	0,361	Valid
<i>Responsiveness</i>	Butir soal 29	0,555	0,361	Valid
	Butir soal 30	0,768	0,361	Valid
	Butir soal 31	0,674	0,361	Valid
	Butir soal 32	0,829	0,361	Valid
	Butir soal 33	0,664	0,361	Valid
	Butir soal 34	0,714	0,361	Valid
	Butir soal 35	0,808	0,361	Valid
	Butir soal 36	0,739	0,361	Valid
<i>Assurance</i>	Butir soal 37	0,791	0,361	Valid
	Butir soal 38	0,736	0,361	Valid
	Butir soal 39	0,657	0,361	Valid
	Butir soal 40	0,619	0,361	Valid
	Butir soal 41	0,869	0,361	Valid
	Butir soal 42	0,798	0,361	Valid
	Butir soal 43	0,805	0,361	Valid
	Butir soal 44	0,794	0,361	Valid
	Butir soal 45	0,802	0,361	Valid
<i>Empathy</i>	Butir soal 46	0,823	0,361	Valid
	Butir soal 47	0,777	0,361	Valid
	Butir soal 48	0,544	0,361	Valid
	Butir soal 49	0,683	0,361	Valid
	Butir soal 50	0,796	0,361	Valid
	Butir soal 51	0,572	0,361	Valid
	Butir soal 52	0,734	0,361	Valid
	Butir soal 53	0,267	0,361	Tidak Valid
	Butir soal 54	0,725	0,361	Valid

Tabel uji coba validitas instrumen penelitian di atas memperlihatkan bahwa pada butir soal 2, 6, 8, 11, 18, dan 53 dinyatakan tidak valid, sehingga butir soal tersebut dibuang (tidak digunakan dalam penelitian).

2. Hasil uji reliabilitas instrumen

Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha* dari *Cronbach's*, dengan hasil perhitungan uji reliabilitas didapatkan indeks reliabilitas *Alpha* pada masing-masing sub variabel sebagai berikut:

a. Sub variabel bukti fisik (*tangibles*)

Uji reliabilitas pada sub variabel *tangibles* mendapatkan indeks reliabilitas *Alpha* sebesar 0,799 dengan kategori tinggi. Sesuai dengan interpretasi nilai *r* reliabilitas maka instrumen tersebut layak digunakan untuk penelitian.

b. Sub variabel keandalan (*reliability*)

Uji reliabilitas pada sub variabel *reliability* mendapatkan indeks reliabilitas *Alpha* sebesar 0,775 dengan kategori tinggi. Sesuai dengan interpretasi nilai *r* reliabilitas maka instrumen tersebut layak digunakan untuk penelitian.

c. Sub variabel ketanggapan (*responsiveness*)

Uji reliabilitas pada sub variabel *responsiveness* mendapatkan indeks reliabilitas *Alpha* sebesar 0,865 dengan kategori sangat tinggi. Sesuai dengan interpretasi nilai *r* reliabilitas maka instrumen tersebut layak digunakan untuk penelitian.

d. Sub variabel jaminan (*assurance*)

Uji reliabilitas pada sub variabel *assurance* mendapatkan indeks reliabilitas *Alpha* sebesar 0,911 dengan kategori sangat tinggi. Sesuai dengan interpretasi nilai *r* reliabilitas maka instrumen tersebut layak digunakan untuk penelitian.

e. Sub variabel empati (*empathy*)

Uji reliabilitas pada sub variabel *empathy* mendapatkan indeks reliabilitas *Alpha* sebesar 0,862 dengan kategori sangat tinggi. Sesuai dengan interpretasi nilai *r* reliabilitas maka instrumen tersebut layak digunakan untuk penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mendeskripsikan data dengan pengukuran nilai sentral mean (rerata) dan standar deviasi. Pengukuran data menggunakan hasil angket yang disebarluaskan kepada 93 responden sebagai sampel. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program *SPSS 14.0 for windows* untuk mengetahui penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”. Kategori yang digunakan adalah 5 kategori berdasarkan Anas Sudjono (2006: 33) dengan rumus sebagai berikut.

Tabel 8. Tabel Kategori Variabel Penelitian

Kategori	Rumus
Sangat Memuaskan	$X \geq Mi + 1,5 SDi$
Memuaskan	$Mi + 0,5 SDi \leq X < Mi + 1,5 SDi$
Kurang Memuaskan	$Mi - 0,5 SDi \leq X < Mi + 0,5 SDi$
Tidak Memuaskan	$Mi - 1,5 SDi \leq X < Mi - 0,5 SDi$
Sangat Tidak Memuaskan	$X \leq Mi - 1,5 SDi$

$$Mi = \frac{1}{2} (\text{Skor Maks} + \text{Skor Min})$$

$$SDi = \frac{1}{6} (\text{Skor Maks} - \text{Skor Min})$$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi dan Responden Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 1 Purbalingga dikarenakan sekolah tersebut merupakan SMK unggulan di Kabupaten Purbalingga, terbukti dengan banyaknya prestasi yang diraih oleh SMK tersebut. Sebagai SMK yang unggul secara profesional mencetak peserta didiknya agar menjadi generasi muda yang kreatif, berdedikasi tinggi dan berwawasan global dalam menyongsong masa depan. Sebagai sekolah kejuruan yang berorientasi menciptakan lulusannya untuk siap bekerja sesuai dengan bidang keahlian yang mereka ambil. SMK tidak hanya bertugas melaksanakan proses pembelajaran tetapi juga harus mampu memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan kepada peserta didiknya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung proses pembelajaran, salah satunya adalah unit produksi “Smega Mart”.

Unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga berbentuk bisnis *retail* yaitu mini market di dalam sekolah, yang di dalamnya terdapat kegiatan pemenuhan kebutuhan bagi pelanggannya. Unit produksi “Smega Mart” memiliki visi dan misi sebagai berikut yaitu, visi “Smega Mart menjadi unit pelatihan dan pengembang wirausaha tangguh, mandiri dan berakhhlak mulia” dan misi “1) Memberikan pelayanan prima bagi warga sekolah dalam mengembangkan jiwa wirausaha melalui kegiatan bisnis di grosir dan *ritel*; 2) Memberikan pelayanan prima

bagi siswa untuk belajar sambil berkarya (*learning by doing*) dalam bidang pemasaran; dan 3) Memberikan pelayanan prima bagi siswa dalam kegiatan prakerin”.

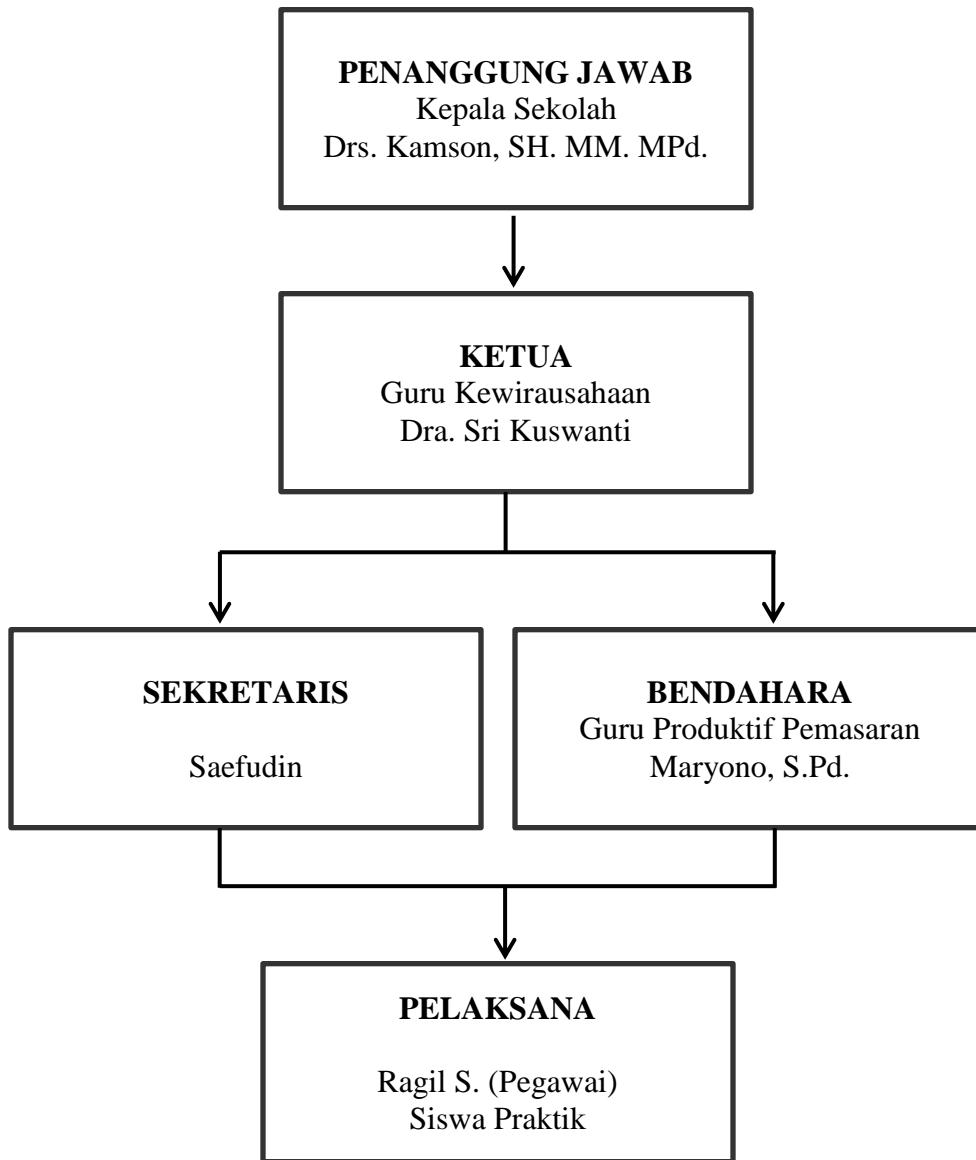
Tujuan diselenggarakannya unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga dibagi menjadi dua yaitu tujuan secara umum dan secara khusus. Tujuan secara umum yaitu:

- 1) Sebagai sarana praktik bagi siswa program kejuruan pemasaran dan siswa praktik kerja industri (prakerin);
- 2) Menyediakan kebutuhan warga sekolah;
- 3) Sebagai wahana untuk mengembangkan jiwa wirausaha bagi peserta didik;
- 4) Memfasilitasi peserta didik untuk melaksanakan perdagangan yang *riil*; dan
- 5) Untuk memperoleh dana tambahan bagi sekolah.

Sedangkan tujuan unit produksi “Smega Mart” secara khusus yaitu:

- 1) Menyiapkan siswa yang kompeten di bidang pemasaran bisnis dan wirausaha yang profesional;
- 2) Menyiapkan siswa agar mampu berkompetensi dan mampu mengembangkan dirinya untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik di era globalisasi;
- 3) Menyiapkan tenaga kerja dibidang pemasaran, bisnis dan wirausaha untuk mengisi kebutuhan dunia usaha atau dunia industri, pada saat ini maupun yang akan datang; dan
- 4) Menyiapkan tamatan menjadi warga Negara yang normatif, adaptif, produktif, kreatif dan inovatif.

Susunan organisasi unit produksi “Smega Mart” digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4. Susunan organisasi unit produksi “Smega Mart”

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa unit produksi “Smega Mart” secara langsung berada di bawah tanggung jawab kepala sekolah dan diketuai oleh seorang guru mata pelajaran kewirausahaan. Kemudian unit produksi “Smega

Mart” dibendaharai oleh guru mata pelajaran produktif pemasaran. Organisasi unit produksi “Smega Mart” dilaksanakan oleh pegawai dan siswa dengan pengawasan guru pendamping ataupun sekretaris.

Pelaksanaan kegiatan praktik dilakukan secara bergantian menurut jadwal piket yang dibuat oleh guru pemasaran. Kegiatan praktik tersebut dilaksanakan oleh siswa yang berjumlah 2 sampai 3 orang. Waktu pelaksanaan praktik dimulai dari jam istirahat pertama yaitu jam 09.00 sampai dengan jam sekolah berakhir yaitu jam 14.00 WIB. Tugas siswa saat melaksanakan kegiatan praktik tersebut diantaranya melakukan penataan barang, melayani konsumen, membersihkan ruangan dan gondola, serta mengecek barang.

B. Deskripsi Responden Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga. Unit produksi di sini diutamakan sebagai sarana praktik produktif bagi siswa jurusan pemasaran. Responden dalam penelitian ini adalah siswa-siswi Jurusan Pemasaran kelas XI dan XII. Pemilihan responden tersebut dikarenakan mereka telah melaksanakan kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” sehingga mereka telah merasakan akan pelayanan yang diberikan oleh pihak unit produksi “Smega Mart”.

Data yang terkait dengan kualitas pelayanan unit produksi diperoleh dari 93 responden yang mengacu pada lima aspek atau sub variabel, yaitu: 1) bukti fisik (*tangibles*), 2) keandalan (*reliability*), 3) ketanggapan (*responsiveness*), 4) jaminan

(*assurance*), dan 5) empati (*empathy*). Masing-masing aspek dijabarkan kedalam sejumlah indikator yang lebih operasional.

Sesuai dengan tujuan, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima ketika melaksanakan kegiatan praktik produktif dari pihak unit produksi “Smega Mart”. Sehingga nantinya dapat diketahui penilaian siswa sudah memuaskan atau belum dan kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sudah baik atau belum. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini tidak diproporsionalkan.

C. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga. Variabel penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” terdiri dari lima aspek atau sub variabel yaitu: 1) bukti fisik (*tangibles*), 2) keandalan (*reliability*), 3) ketanggapan (*responsiveness*), 4) jaminan (*assurance*), dan 5) empati (*empathy*). Data penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” diperoleh dari hasil penyebaran angket atau kuesioner sejumlah 93 angket dengan 49 butir pernyataan. Angket tersebut diberikan kepada siswa Jurusan Pemasaran kelas XI dan kelas XII, hal ini dikarenakan mereka sudah melaksanakan kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” sehingga mereka sudah merasakan pelayanan yang diberikan oleh pengelola unit produksi “Smega Mart”.

Deskripsi data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran variabel penelitian yang disajikan dengan statistik deskriptif dalam bentuk nilai minimum, maksimum, rerata (*mean*) dan standar deviasi. Perhitungan statistik deskriptif variabel penelitian yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 14.0 for windows* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9. Ringkasan Statistik Deskriptif Sub Variabel

Variabel	Per Aspek/Sub Variabel	Skor Minimal	Skor Maksimal	Skor Rerata	Standar Deviasi
Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”	<i>Tangibles</i>	19	40	30,95	3,803
	<i>Reliability</i>	24	47	35,13	3,882
	<i>Responsiveness</i>	11	29	20,82	3,759
	<i>Assurance</i>	13	34	25,43	3,998
	<i>Empathy</i>	12	27	21,67	3,198

Berdasarkan tabel statistik deskriptif di atas dapat diketahui rata-rata tertinggi dan terendah pada kelima aspek tersebut. Pada variabel tersebut, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada aspek *reliability* yaitu sebesar 35,13 dan nilai rata-rata terendah pada aspek *responsiveness* yaitu sebesar 20,82.

Tabel 10. Ringkasan Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Skor Minimal	Skor Maksimal	Skor Rerata	Standar Deviasi
Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”	96	160	133,99	14,553

Hasil analisis deskriptif data penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”, diperoleh nilai minimum sebesar 96, nilai

maksimum sebesar 160, nilai *mean* (rerata) sebesar 133,99 dan nilai standar deviasi sebesar 14,553.

Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga dapat dilihat dari jumlah perolehan skor pada setiap aspek kualitas pelayanan yang dibagi menjadi lima aspek, yaitu: 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, dan 5) *empathy*. Butir pernyataan sejumlah 49 dengan 4 skor penilaian, yaitu: sangat setuju dengan skor 4, setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2 dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

Distribusi hasil penelitian (penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”) di SMK Negeri 1 Purbalingga disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 11. Distribusi Sub Variabel

No.	Sub Variabel	Skor Rerata (<i>Mean</i>)	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	30,95	Memuaskan
2	<i>Reliability</i>	35,13	Kurang Memuaskan
3	<i>Responsiveness</i>	20,82	Kurang Memuaskan
4	<i>Assurance</i>	25,43	Memuaskan
5	<i>Empathy</i>	21,67	Memuaskan

Berdasarkan tabel distribusi sub variabel di atas dapat diketahui bahwa aspek *tangibles*, *assurance* dan *empathy* dikategorikan memuaskan. Sedangkan aspek *reliability* dan *responsiveness* dikategorikan kurang memuaskan.

Tabel 12. Distribusi Variabel

No.	Variabel	Skor Rerata (Mean)	Kategori
1	Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”	133,99	Kurang Memuaskan

Hasil analisis skor secara keseluruhan menunjukkan bahwa penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga dikategorikan kurang memuaskan dengan skor rerata 133,99. Selanjutnya untuk mendeskripsikan gambaran penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dijelaskan sebagai berikut.

Prosedur untuk mendeskripsikan kategorisasi mengenai penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga harus melalui empat tahapan. Pertama, menghitung skor maksimal ideal dan skor minimal ideal yang sesuai dengan jumlah butir penskoran. Jumlah butir pada instrumen penelitian ini ada 49 butir, dan penskoran 1 sampai 4. Skor maksimal ideal = $49 \times 4 = 196$ dan skor minimal ideal = $49 \times 1 = 49$. Kedua, menghitung mean ideal (Mi) dan standar deviasi ideal (SDi). $Mi = \frac{1}{2} (196+49) = 122,5$ dan $SDi = \frac{1}{6} (196-49) = 24,5$. Kemudian $1,5 \times SDi = 36,75$ dan $0,5 \times SDi = 12,25$. Ketiga, menentukan rentang skor setiap kategori seperti tabel berikut.

Tabel 13. Panduan Perhitungan Kategorisasi Variabel

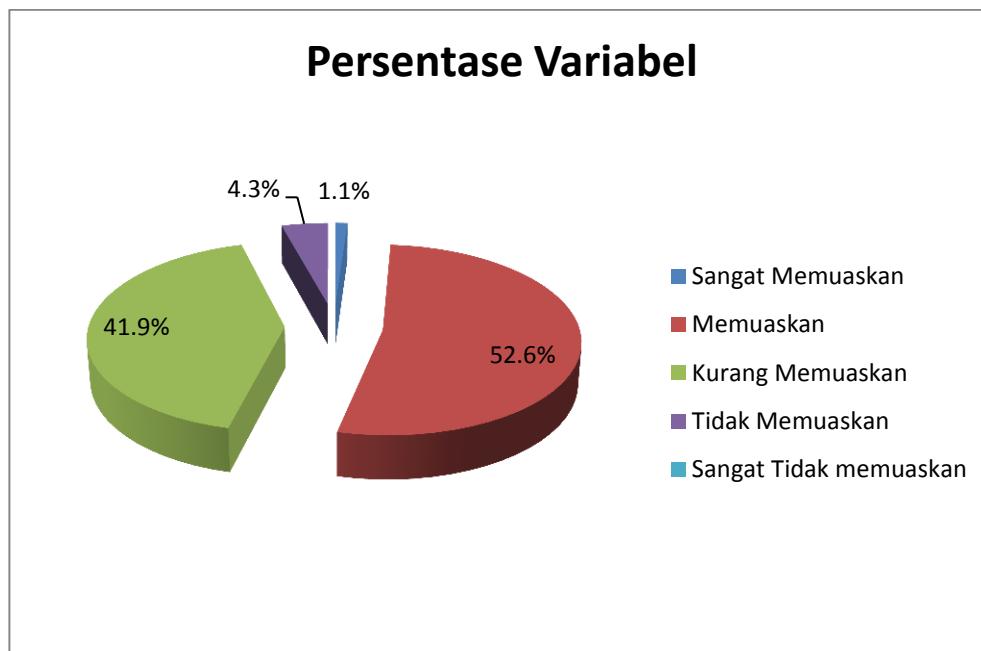
Kategori	Rumus	Rentang Skor
Sangat Memuaskan	$X \geq Mi + 1,5 SDi$	159 – 196
Memuaskan	$Mi + 0,5 SDi \leq X < Mi + 1,5 SDi$	135 – 158
Kurang Memuaskan	$Mi - 0,5 SDi \leq X < Mi + 0,5 SDi$	110 – 134
Tidak Memuaskan	$Mi - 1,5 SDi \leq X < Mi - 0,5 SDi$	86 – 109
Sangat Tidak Memuaskan	$X \leq Mi - 1,5 SDi$	49 – 85

Keempat, berdasarkan panduan kategorisasi yang telah dibuat, maka dapat dilakukan kategorisasi terhadap variabel penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”. Adapun tabel kategorisasinya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 14. Kategorisasi Variabel

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Frekuensi (%)
Sangat Memuaskan	159 – 196	1	1,1%
Memuaskan	135 – 158	49	52,6%
Kurang Memuaskan	110 – 134	39	41,9%
Tidak Memuaskan	86 – 109	4	4,3%
Sangat Tidak Memuaskan	49 – 85	0	0%
Jumlah		93	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 4 siswa atau 4,3% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” tidak memuaskan, 39 siswa atau 41,9% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” kurang memuaskan, 49 siswa atau 52,6% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” memuaskan, dan 1 siswa atau 1,1% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sangat memuaskan. Selanjutnya untuk memperjelas gambaran penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” disajikan dalam bentuk diagram pie.



Gambar 5. Diagram Pie Variabel Penelitian

Berdasarkan skor rerata variabel yaitu 133,99 maka dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga kurang memuaskan. Hal ini dikarenakan skor rerata (133,99) berada diantara rentang skor 110 – 134 yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan.

Selanjutnya akan dibahas penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” berdasarkan sub variabel atau tiap-tiap aspek sebagai berikut.

1. Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi

“Smega Mart” dilihat dari aspek bukti fisik (*Tangibles*)

Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek bukti fisik (*tangibles*) memiliki 4 indikator dengan 11 butir pernyataan. Prosedur mengkategorikan penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek *tangibles* harus melalui empat tahapan. Pertama, menghitung skor maksimal ideal dan skor minimal ideal yang sesuai dengan jumlah butir penskoran. Jumlah butir pada instrumen penelitian ini ada 11 butir, dan penskoran 1 sampai 4. Skor maksimal ideal = $11 \times 4 = 44$ dan skor minimal ideal = $11 \times 1 = 11$. Kedua, menghitung mean ideal (Mi) dan standar deviasi ideal (SDi). $Mi = \frac{1}{2} (44+11) = 27,5$ dan $SDi = \frac{1}{6} (44-11) = 5,5$. Kemudian $1,5 \times SDi = 8,25$ dan $0,5 \times SDi = 2,75$. Ketiga, menentukan rentang skor setiap kategori seperti tabel berikut.

Tabel 15. Panduan Perhitungan Kategorisasi Aspek *Tangibles*

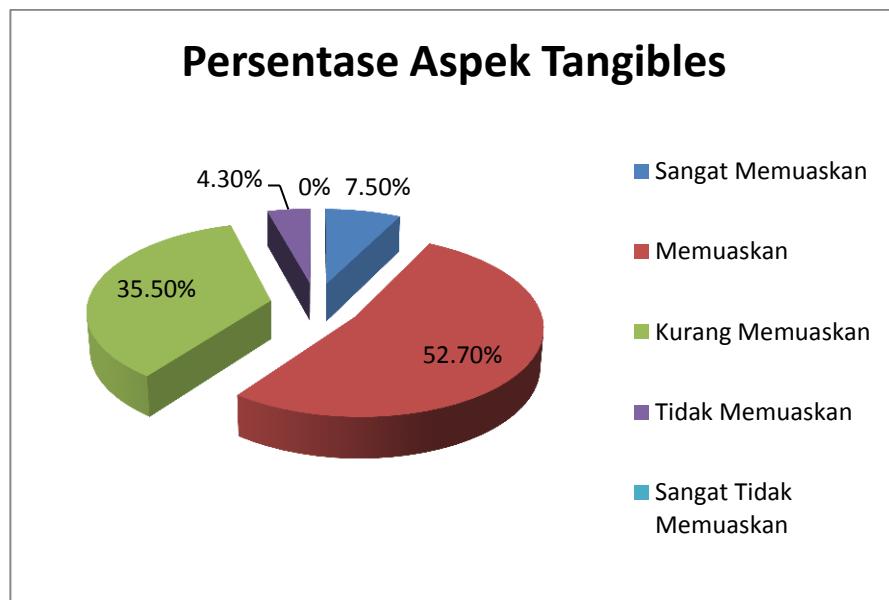
Kategori	Rumus	Rentang Skor
Sangat Memuaskan	$X \geq Mi + 1,5 SDi$	36 – 44
Memuaskan	$Mi + 0,5 SDi \leq X < Mi + 1,5 SDi$	30 – 35
Kurang Memuaskan	$Mi - 0,5 SDi \leq X < Mi + 0,5 SDi$	25 – 29
Tidak Memuaskan	$Mi - 1,5 SDi \leq X < Mi - 0,5 SDi$	19 – 24
Sangat Tidak Memuaskan	$X \leq Mi - 1,5 SDi$	11 – 18

Keempat, berdasarkan panduan kategorisasi yang telah dibuat, maka dapat dilakukan kategorisasi pada penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek *tangibles*. Adapun tabel kategorisasinya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 16. Kategorisasi Aspek *Tangibles*

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Frekuensi (%)
Sangat Memuaskan	36 – 44	7	7,5%
Memuaskan	30 – 35	49	52,7%
Kurang Memuaskan	25 – 29	33	35,5%
Tidak Memuaskan	19 – 24	4	4,3%
Sangat Tidak Memuaskan	11 – 18	0	0%
Jumlah		93	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 7 siswa atau 7,5% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sangat memuaskan, 49 siswa atau 52,7% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” memuaskan, 33 siswa atau 35,5% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” kurang memuaskan, dan 4 siswa atau 4,3% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” tidak memuaskan. Selanjutnya untuk memperjelas gambaran penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” yang dilihat dari aspek *tangibles* disajikan dalam bentuk diagram pie.



Gambar 6. Diagram Pie Aspek *Tangibles*

Berdasarkan skor rerata aspek *tangibles* yaitu 30,95 maka dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga dilihat dari aspek *tangibles* memuaskan. Hal ini dikarenakan skor rerata (30,95) berada diantara rentang skor 30 - 35 yang termasuk dalam kategori memuaskan.

2. Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek keandalan (*Reliability*)

Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek keandalan (*reliability*) memiliki 2 indikator dengan 13 butir pernyataan. Prosedur mengkategorikan penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek *reliability* harus melalui

empat tahapan. Pertama, menghitung skor maksimal ideal dan skor minimal ideal yang sesuai dengan jumlah butir penskoran. Jumlah butir pada instrumen penelitian ini ada 13 butir, dan penskoran 1 sampai 4. Skor maksimal ideal = $13 \times 4 = 52$ dan skor minimal ideal = $13 \times 1 = 13$. Kedua, menghitung mean ideal (Mi) dan standar deviasi ideal (SDi). $Mi = \frac{1}{2} (52+13) = 32,5$ dan $SDi = \frac{1}{6} (52-13) = 6,5$. Kemudian $1,5 \times SDi = 9,75$ dan $0,5 \times SDi = 3,25$. Ketiga, menentukan rentang skor setiap kategori seperti tabel berikut.

Tabel 17. Panduan Perhitungan Kategorisasi Aspek *Reliability*

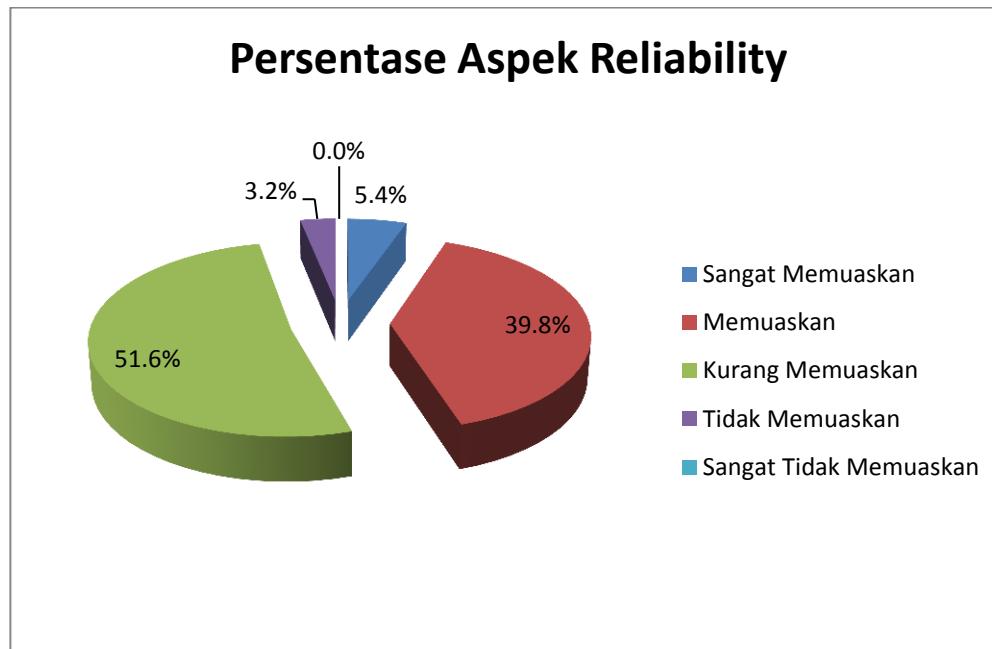
Kategori	Rumus	Rentang Skor
Sangat Memuaskan	$X \geq Mi + 1,5 SDi$	42 – 52
Memuaskan	$Mi + 0,5 SDi \leq X < Mi + 1,5 SDi$	36 – 41
Kurang Memuaskan	$Mi - 0,5 SDi \leq X < Mi + 0,5 SDi$	29 – 35
Tidak Memuaskan	$Mi - 1,5 SDi \leq X < Mi - 0,5 SDi$	23 – 28
Sangat Tidak Memuaskan	$X \leq Mi - 1,5 SDi$	13 – 22

Keempat, berdasarkan panduan kategorisasi yang telah dibuat, maka dapat dilakukan kategorisasi pada penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” yang dilihat dari aspek *reliability*. Adapun tabel kategorisasinya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 18. Kategorisasi Aspek *Reliability*

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Frekuensi (%)
Sangat Memuaskan	42 – 52	5	5,4%
Memuaskan	36 – 41	37	39,8%
Kurang Memuaskan	29 – 35	48	51,6%
Tidak Memuaskan	23 – 28	3	3,2%
Sangat Tidak Memuaskan	13 – 22	0	0%
Jumlah		93	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 5 siswa atau 5,4% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sangat memuaskan, 37 siswa atau 39,8% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” memuaskan, 48 siswa atau 51,6% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” kurang memuaskan, dan 3 siswa atau 3,2% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” tidak memuaskan. Selanjutnya untuk memperjelas gambaran penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” yang dilihat dari aspek *reliability* disajikan dalam bentuk diagram pie.



Gambar 7. Diagram Pie Aspek *Reliability*

Berdasarkan skor rerata aspek *reliability* yaitu 35,13 maka dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga dilihat dari aspek *reliability*

kurang memuaskan. Hal ini dikarenakan skor rerata (35,13) berada diantara rentang skor 29 - 35 yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan.

3. Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek ketanggapan (*Responsiveness*)

Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek ketanggapan (*responsiveness*) memiliki 3 indikator dengan 8 butir pernyataan. Prosedur mengkategorikan penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek *responsiveness* harus melalui empat tahapan. Pertama, menghitung skor maksimal ideal dan skor minimal ideal yang sesuai dengan jumlah butir penskoran. Jumlah butir pada instrumen penelitian ini ada 8 butir, dan penskoran 1 sampai 4. Skor maksimal ideal = $8 \times 4 = 32$ dan skor minimal ideal = $8 \times 1 = 8$. Kedua, menghitung mean ideal (Mi) dan standar deviasi ideal (SDi). $Mi = \frac{1}{2} (32+8) = 20$ dan $SDi = \frac{1}{6} (32-8) = 4$. Kemudian $1,5 \times SDi = 6$ dan $0,5 \times SDi = 2$. Ketiga, menentukan rentang skor setiap kategori seperti tabel berikut.

Tabel 19. Panduan Perhitungan Kategorisasi Aspek *Responsiveness*

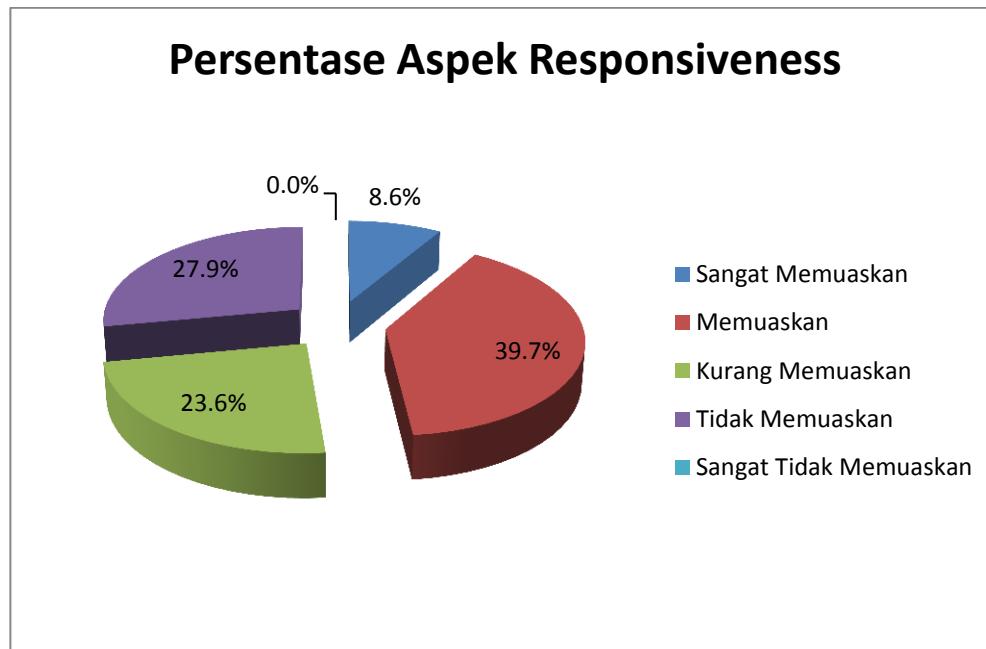
Kategori	Rumus	Rentang Skor
Sangat Memuaskan	$X \geq Mi + 1,5 SDi$	26 – 32
Memuaskan	$Mi + 0,5 SDi \leq X < Mi + 1,5 SDi$	22 – 25
Kurang Memuaskan	$Mi - 0,5 SDi \leq X < Mi + 0,5 SDi$	18 – 21
Tidak Memuaskan	$Mi - 1,5 SDi \leq X < Mi - 0,5 SDi$	14 – 17
Sangat Tidak Memuaskan	$X \leq Mi - 1,5 SDi$	8 – 13

Keempat, berdasarkan panduan kategorisasi yang telah dibuat, maka dapat dilakukan kategorisasi pada penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek *responsiveness*. Adapun tabel kategorisasinya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 20. Kategorisasi Aspek *Responsiveness*

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Frekuensi (%)
Sangat Memuaskan	26 – 32	8	8,6%
Memuaskan	22 – 25	37	39,7%
Kurang Memuaskan	18 – 21	22	23,6%
Tidak Memuaskan	14 – 17	26	27,9%
Sangat Tidak Memuaskan	8 – 13	0	0%
Jumlah		93	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 8 siswa atau 8,6% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sangat memuaskan, 37 siswa atau 39,7% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” memuaskan, 22 siswa atau 23,6% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” kurang memuaskan, 26 siswa atau 27,9% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” tidak memuaskan. Selanjutnya untuk memperjelas gambaran penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” yang dilihat dari aspek *responsiveness* disajikan dalam bentuk diagram pie.



Gambar 8. Diagram Pie Aspek *Responsiveness*

Berdasarkan skor rerata aspek *responsiveness* yaitu 20,82 maka dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga dilihat dari aspek *responsiveness* kurang memuaskan. Hal ini dikarenakan skor rerata (20,82) berada diantara rentang skor 18 - 21 yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan.

4. Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*)

Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) memiliki 3 indikator dengan 9 butir pernyataan. Prosedur mengkategorikan penilaian siswa praktikan terhadap kualitas

pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek *assurance* harus melalui empat tahapan. Pertama, menghitung skor maksimal ideal dan skor minimal ideal yang sesuai dengan jumlah butir penskoran. Jumlah butir pada instrumen penelitian ini ada 11 butir, dan penskoran 1 sampai 4. Skor maksimal ideal = $9 \times 4 = 36$ dan skor minimal ideal = $9 \times 1 = 9$. Kedua, menghitung mean ideal (Mi) dan standar deviasi ideal (SDi). $Mi = \frac{1}{2} (36+9) = 22,5$ dan $SDi = \frac{1}{6} (36-9) = 4,5$. Kemudian $1,5 \times SDi = 6,75$ dan $0,5 \times SDi = 2,25$. Ketiga, menentukan rentang skor setiap kategori seperti tabel berikut.

Tabel 21. Panduan Perhitungan Kategorisasi Aspek *Assurance*

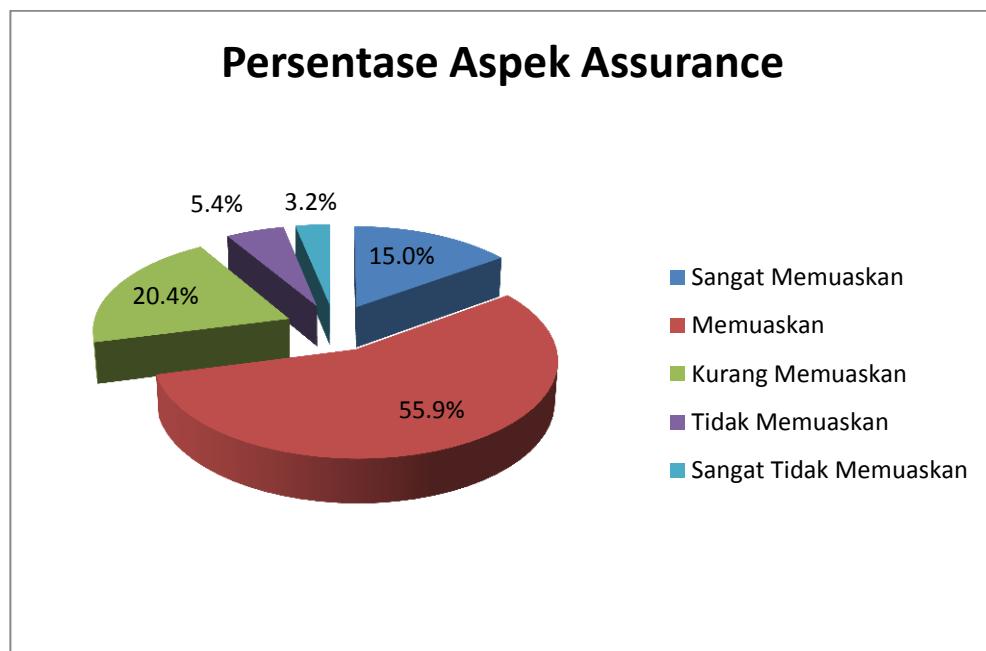
Kategori	Rumus	Rentang Skor
Sangat Memuaskan	$X \geq Mi + 1,5 SDi$	29 – 36
Memuaskan	$Mi + 0,5 SDi \leq X < Mi + 1,5 SDi$	25 – 28
Kurang Memuaskan	$Mi - 0,5 SDi \leq X < Mi + 0,5 SDi$	20 – 24
Tidak Memuaskan	$Mi - 1,5 SDi \leq X < Mi - 0,5 SDi$	16 – 19
Sangat Tidak Memuaskan	$X \leq Mi - 1,5 SDi$	9 – 15

Keempat, berdasarkan panduan kategorisasi yang telah dibuat, maka dapat dilakukan kategorisasi terhadap variabel penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” yang dilihat dari aspek *assurance*. Adapun tabel kategorisasinya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 22. Kategorisasi Aspek *Assurance*

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Frekuensi (%)
Sangat Memuaskan	29 – 36	14	15%
Memuaskan	25 – 28	52	55,9%
Kurang Memuaskan	20 – 24	19	20,4%
Tidak Memuaskan	16 – 19	5	5,4%
Sangat Tidak Memuaskan	9 – 15	3	3,2%
Jumlah		93	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 14 siswa atau 15% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sangat memuaskan, 52 siswa atau 55,9% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” memuaskan, 19 siswa atau 20,4% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” kurang memuaskan, 5 siswa atau 5,4% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” tidak memuaskan, dan 3 siswa atau 3,2% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sangat tidak memuaskan. Selanjutnya untuk memperjelas gambaran penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” yang dilihat dari aspek *assurance* disajikan dalam bentuk diagram pie.



Gambar 9. Diagram Pie Aspek Assurance

Berdasarkan skor rerata aspek *assurance* yaitu 25,43 maka dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga dilihat dari aspek *assurance* memuaskan. Hal ini dikarenakan skor rerata (25,43) berada diantara rentang skor 25 - 28 yang termasuk dalam kategori memuaskan.

5. Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek empati (*Empathy*)

Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek empati (*empathy*) memiliki 3 indikator dengan 8 butir pernyataan. Prosedur mengkategorikan penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek *empathy* harus melalui empat tahapan. Pertama, menghitung skor maksimal ideal dan skor minimal ideal yang sesuai dengan jumlah butir penskoran. Jumlah butir pada instrumen penelitian ini ada 8 butir, dan penskoran 1 sampai 4. Skor maksimal ideal = $8 \times 4 = 32$ dan skor minimal ideal = $8 \times 1 = 8$. Kedua, menghitung mean ideal (M_i) dan standar deviasi ideal (SD_i). $M_i = \frac{1}{2} (32+8) = 20$ dan $SD_i = \frac{1}{6} (32-8) = 4$. Kemudian $1,5 \times SD_i = 6$ dan $0,5 \times SD_i = 2$. Ketiga, menentukan rentang skor setiap kategori seperti tabel berikut.

Tabel 23. Panduan Perhitungan Kategorisasi Aspek *Empathy*

Kategori	Rumus	Rentang Skor
Sangat Memuaskan	$X \geq Mi + 1,5 SDi$	26 – 32
Memuaskan	$Mi + 0,5 SDi \leq X < Mi + 1,5 SDi$	22 – 25
Kurang Memuaskan	$Mi - 0,5 SDi \leq X < Mi + 0,5 SDi$	18 – 21
Tidak Memuaskan	$Mi - 1,5 SDi \leq X < Mi - 0,5 SDi$	14 – 17
Sangat Tidak Memuaskan	$X \leq Mi - 1,5 SDi$	8 – 13

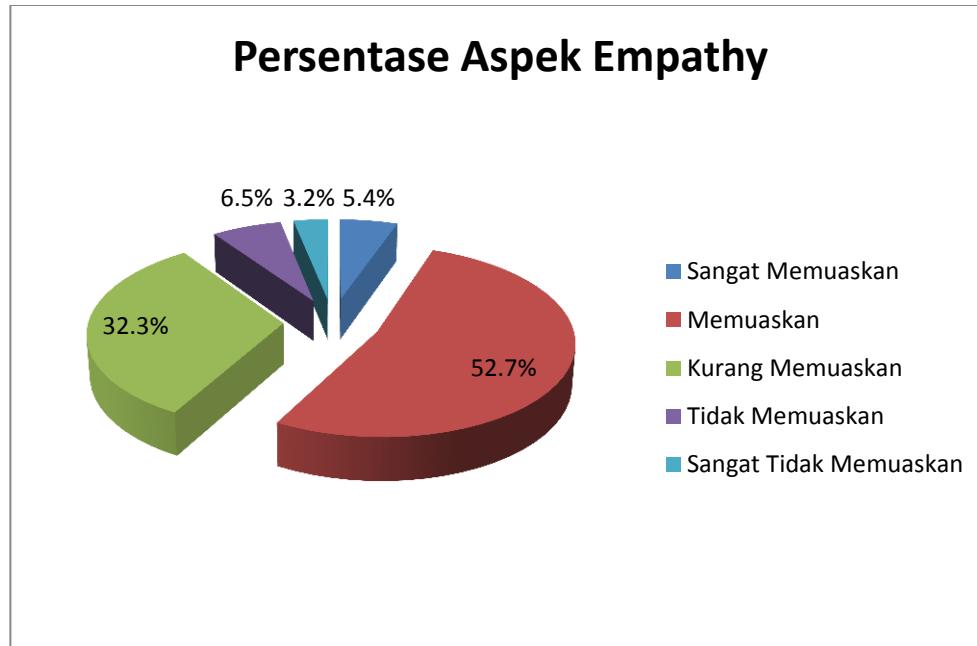
Keempat, berdasarkan panduan kategorisasi yang telah dibuat, maka dapat dilakukan kategorisasi pada penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dilihat dari aspek *empathy*. Adapun tabel kategorisasinya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 24. Kategorisasi Aspek *Empathy*

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Frekuensi (%)
Sangat Memuaskan	26 – 32	5	5,4%
Memuaskan	22 – 25	49	52,7%
Kurang Memuaskan	18 – 21	30	32,3%
Tidak Memuaskan	14 – 17	6	6,5%
Sangat Tidak Memuaskan	8 – 13	3	3,2%
Jumlah		93	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 5 siswa atau 5,4% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sangat memuaskan, 49 siswa atau 52,7% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” memuaskan, 30 siswa atau 32,3% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” kurang memuaskan, 6 siswa atau 6,5% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” tidak memuaskan, 3 siswa atau 3,2% menilai kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sangat tidak memuaskan. Selanjutnya untuk memperjelas gambaran

penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” yang dilihat dari aspek *empathy* disajikan dalam bentuk diagram pie.



Gambar 10. Diagram Pie Aspek *Empathy*

Berdasarkan skor rerata aspek *empathy* yaitu 21,67 (dibulatkan menjadi 22) maka dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga dilihat dari aspek *empathy* memuaskan. Hal ini dikarenakan skor rerata (22) berada diantara rentang skor 22 - 25 yang termasuk dalam kategori memuaskan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” kurang baik, hal ini

dibuktikan dengan skor rerata (133,99) yang berada direntang skor 110 – 134 dengan kategori kurang memuaskan. Penilaian siswa praktikan yang tergolong kategori kurang memuaskan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak unit produksi “Smega Mart” belum maksimal sehingga tidak dapat melampaui harapan siswa. Parasuraman *et, al.* yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002: 60) menjelaskan bahwa kualitas jasa dinilai buruk apabila jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan tidak sesuai atau lebih rendah dengan harapan pelanggan. Sedangkan kategorisasi dari tiap-tiap aspek adalah sebagai berikut, aspek *tangibles* dikategorikan memuaskan (30,95), *reliability* dikategorikan kurang memuaskan (35,13), *responsiveness* dikategorikan kurang memuaskan (20,82), *assurance* dikategorikan memuaskan (25,43), dan *empathy* dikategorikan memuaskan (21,67).

Penilaian siswa praktikan dalam penelitian ini menggunakan 5 dimensi atau aspek pengukuran kualitas pelayanan, yaitu: 1) bukti fisik (*tangibles*), 2) keandalan (*reliability*), 3) ketanggapan (*responsiveness*), 4) jaminan (*assurance*), dan 5) empati (*empathy*). Aspek bukti fisik (*tangibles*) dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan di dalam atau di sekitar unit produksi “Smega Mart”. Aspek keandalan (*reliability*) pengelola yaitu kemampuan guru atau pengelola unit produksi “Smega Mart” dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya untuk memenuhi harapan dari pelanggan (siswa praktik) yang berupa ketepatan waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Aspek ketanggapan (*responsiveness*) pengelola merupakan kemampuan guru atau pengelola dalam memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat pada pelanggan (siswa praktik). Aspek jaminan (*assurance*) merupakan pelayanan yang diberikan oleh guru atau pengelola dengan pengetahuan dan kemampuan serta sikap yang ramah dan sopan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan (siswa praktik). Aspek empati (*empathy*) merupakan perhatian yang diberikan guru atau pengelola pada pelanggan (siswa praktik) guna memahami keinginan pelanggan. Selanjutnya akan dibahas penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” berdasarkan tiap-tiap aspek sebagai berikut.

1. Aspek bukti fisik (*tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada aspek *tangibles* penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” termasuk dalam kategori memuaskan dengan skor rerata 30,95. Skor rerata tersebut berada direntang skor 30 -35 yang termasuk dalam kategori memuaskan. Indikator dalam aspek ini adalah ruang unit produksi “Smega Mart”, peralatan yang mendukung kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart”, penampilan pengelola unit produksi “Smega Mart”, dan kebersihan ruang unit produksi “Smega Mart”. Hasil pengukuran dengan menggunakan 11 butir pernyataan menunjukkan bahwa mayoritas siswa praktikan menilai memuaskan terhadap aspek *tangibles*.

Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik (ruang unit produksi “Smega Mart”) dirasa siswa sudah tepat sebagai sarana pelatihan bisnis bagi jurusan

pemasaran. Ruang unit produksi “Smega Mart” juga sudah cukup luas, yaitu berukuran 15 x 20 m². Selain itu, ruang unit produksi “Smega Mart” juga didukung oleh pencahayaan yang memadai serta adanya fasilitas penunjang seperti kulkas, AC, dan CCTV sehingga hal ini dapat memudahkan siswa dalam melaksanakan kegiatan praktik secara berkelompok.

Peralatan yang mendukung dalam pelaksanaan kegiatan praktik tersebut dirasa siswa sudah cukup memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini dapat dilihat dengan tersedianya gondola, etalase, troli, keranjang, dan mesin kasir yang sudah sesuai dengan yang ada di lapangan. Penampilan guru atau pengelola unit produksi “Smega Mart” yang membimbing siswa praktik sudah cukup rapi. Hal ini dikarenakan adanya aturan sekolah yang wajibkan seluruh warga SMK Negeri 1 Purbalingga untuk selalu menjaga kerapian dalam berpakaian.

Keadaan ruang unit produksi “Smega Mart” sudah cukup terjaga kebersihan dan kerapiannya. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya sampah yang berserakan dilantai atau di ruang tersebut. Setiap pagi dan siang menjelang berakhirnya jam operasi unit produksi “Smega Mart” mereka (siswa praktik dan karyawan) selalu menyapu dan membersihkan lantai. Tata letak etalase, lemari pendingin, gondola, meja dan produk-produk yang ada di dalam unit produksi “Smega Mart” sudah tersusun rapi.

2. Aspek keandalan (*reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada aspek *reliability* penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” termasuk dalam kategori kurang memuaskan dengan skor rerata 35,13. Skor rerata tersebut berada di rentang skor 29 – 35 yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan. Indikator dalam aspek ini adalah kemampuan organisasi unit produksi “Smega Mart” dan pelayanan yang benar dan tepat waktu. Hasil pengukuran dengan menggunakan 13 butir pernyataan menunjukkan bahwa mayoritas siswa praktikan menilai kurang memuaskan terhadap aspek *reliability*.

Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan organisasi unit produksi “Smega Mart” dalam membimbing siswa praktik belum baik. Hal ini dapat dikatakan bahwa struktur organisasi unit produksi “Smega Mart” belum baik. Guru atau pengelola dalam memberikan pengarahan kepada siswa praktik dirasa siswa masih kurang jelas. Selain itu, melalui klegiatan praktik ini siswa praktikan dalam mendapatkan pelatihan untuk dapat mengambil resiko atau keputusan dengan perhitungan yang matang, mengembangkan potensi dirinya, berpikir ke depan serta dapat mengembangkan sikap mandiri dan sikap percaya dirinya dirasa siswa masih kurang.

Pelayanan yang diberikan oleh guru atau pengelola kepada siswa dirasa masih kurang benar dan tepat waktu. Hal ini dilihat dari jam operasi atau jam praktik siswa di unit produksi. Meskipun jam praktik sudah cukup efektif yaitu dimulai dari pukul 09.00 sampai dengan 14.00 WIB tetapi dalam pelaksanaannya dirasa masih kurang, karena dalam waktu 5 jam tersebut siswa lebih banyak menganggur atau bermain.

Selain itu, mereka sudah merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak unit produksi “Smega Mart” karena pihak unit produksi “Smega Mart” kurang meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Aspek ketanggapan (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada aspek *responsiveness* penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” termasuk dalam kategori kurang memuaskan dengan skor rerata 20,82. Skor rerata tersebut berada di rentang skor 18 – 21 yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan. Indikator dalam aspek ini adalah kecermatan, kecekatan dan kesabaran pengelola unit produksi “Smega Mart”. Hasil pengukuran dengan 8 butir pernyataan menunjukkan bahwa mayoritas siswa praktik menilai kurang memuaskan terhadap aspek *responsiveness*.

Hal ini mengindikasikan bahwa guru atau pengelola unit produksi “Smega Mart” yang mengawasi jalannya kegiatan praktik kurang cermat terhadap perilaku siswa praktiknya. Hal ini dapat dilihat dari pemberian informasi yang kurang jelas kepada siswa praktik dikarenakan guru atau pengelola lebih mementingkan tugas mengajarnya meskipun mereka mempunyai pengetahuan yang lebih. Kecekatan guru atau pengelola dalam mengawasi kegiatan praktikum belum baik. Hal ini dapat dilihat ketika siswa membutuhkan sesuatu atau mengalami kesulitan, guru atau pengelola akan tidak cepat tanggap untuk membantu mereka dalam memenuhi kebutuhannya.

Terkadang pengelola menyarankan untuk bertanya atau meminta bantuan kepada karyawan dikarenakan antusias guru masih kurang terhadap mereka.

Guru atau pengelola mempunyai kesabaran yang kurang tinggi dalam membimbing, mengawasi dan mengarahkan mereka dalam menjalankan praktik. Hal ini terlihat dengan tidak telatnya para guru atau pengelola dalam membimbing siswa praktik apabila mereka mengalami kesulitan.

4. Aspek jaminan (*assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada aspek *assurance* penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” termasuk dalam kategori memuaskan dengan skor rerata 25,43. Skor rerata tersebut berada direntang skor 25 -28 yang termasuk dalam kategori memuaskan. Indikator dalam aspek ini adalah keadilan, kepercayaan dan jaminan pengelola unit produksi “Smega Mart”. Hasil pengukuran dengan menggunakan 9 butir pernyataan menunjukkan bahwa mayoritas siswa praktik menilai memuaskan terhadap aspek *assurance*.

Hal ini mengindikasikan bahwa pengelola unit produksi “Smega Mart” sudah cukup adil dalam membimbing siswa praktik. Tindakan yang diberikan oleh guru atau pengelola kepada seluruh siswa praktik semuanya dianggap sama tanpa membeda-bedakan antara siswa yang satu dengan siswa yang lainnya, dan pengelola selalu mengutamakan kepuasan bagi siswanya. Kepercayaan yang diberikan oleh pengelola unit produksi “Smega Mart” juga sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap guru atau pengelola yang mau menerima komplain dari siswa praktik jika

ada peralatan yang rusak. Guru atau pengelola selalu menjaga nama baik atau citra dari unit produksi “Smega Mart”.

Jaminan yang diberikan oleh pengelola unit produksi “Smega Mart” sudah cukup baik. Melalui kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” ini dapat terjalin hubungan yang baik antara siswa dan guru. Siswa dapat meningkatkan keterampilannya dalam berwirausaha, siswa dapat mengembangkan jiwa kewirausahaannya. Selain itu, mereka dijamin keamanannya ketika sedang melaksanakan praktikum, hal ini didukung dengan tersedianya CCTV di ruangan tersebut.

5. Aspek empati (*empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada aspek *empathy* penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” termasuk dalam kategori memuaskan dengan skor rerata 21,67. Skor rerata tersebut berada direntang skor 22 – 25 yang termasuk dalam kategori memuaskan. Indikator dalam aspek ini adalah keramahan, kesopanan dan kepedulian pengelola unit produksi “Smega Mart”. Hasil pengukuran dengan 8 butir pernyataan menunjukkan bahwa mayoritas siswa praktik menilai memuaskan terhadap aspek *empathy*.

Hal ini mengindikasikan bahwa guru atau pengelola unit produksi “Smega Mart” dalam membimbing praktik dengan sikap yang ramah, sopan dan peduli terhadap siswa praktik dirasa siswa sudah cukup baik. Keramahan tersebut dapat dilihat dari sikap guru yang selalu ramah dalam mendidik dan melayani siswanya.

Guru atau pengelola selalu menyapa dan murah senyum kepada mereka ketika sedang melaksanakan kegiatan praktik. Kesopanan guru atau pengelola dilihat dari sikapnya yang selalu sopan ketika sedang mengawasi kegiatan praktik. Kepedulian guru atau pengelola unit produksi “Smega Mart” dilihat dari sikapnya yang selalu peduli terhadap siswanya yang membutuhkan bantuan. Selain itu mereka diajarkan untuk bertanggung jawab, dan memberikan perhatiannya kepada konsumen yang datang.

6. Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” secara menyeluruuh

Hasil penelitian diketahui secara keseluruhan penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dikategorikan kurang memuaskan dengan skor rerata 133,99. Hal ini mengindikasikan bahwa penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” di SMK Negeri 1 Purbalingga adalah kurang baik. Kualitas pelayanan yang dirasakan siswa belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga menimbulkan penilaian yang kurang memuaskan. Pelayanan yang kurang baik dan kurang berkualitas kelak akan memberikan kontribusi negatif kepada berbagai pihak. Dengan penilaian siswa praktikan yang kurang memuaskan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” maka menciptakan pencitraan yang negatif pula bagi siswa dan akan disebarluaskan pada masyarakat lain, sehingga SMK Negeri 1 Purbalingga perlu mengembangkan kualitasnya seiring dengan meningkatnya pelayanan sekolah, salah satunya adalah pelayanan unit produksi “Smega Mart” yang berkualitas.

Penilaian merupakan proses pemberian nilai pada objek atau kualitas tertentu dengan kriteria tertentu. Penilaian yang memuaskan merupakan penilaian yang positif, sedangkan penilaian yang kurang memuaskan merupakan penilaian negatif. Dalam penelitian ini penilaian yang kurang memuaskan terjadi karena adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh siswa. Menurut Stephen Robbins (2002: 125) yang telah diadaptasi, penilaian negatif adalah penilaian individu terhadap suatu objek dengan pandangan negatif atau tidak sesuai dengan yang diharapkan dari objek tersebut. Selanjutnya, Parasuraman, *et al* dalam Fandy Tjiptono (2002: 60) menyatakan bahwa kualitas jasa dinilai baik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan pelanggan (*expected service*). Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” belum sesuai dengan harapan dan keinginan siswa.

Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” merupakan proses pemberian nilai yang dilakukan oleh siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dengan kriteria tertentu yang dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggungan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penilaian ini muncul setelah siswa melaksanakan kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” sehingga siswa merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak unit produksi “Smega Mart”. Bentuk, jenis, dan kualitas pelayanan yang diterima dan dirasakan siswa praktik akan menimbulkan kesan yang dirasakan oleh panca inderanya. Kesan tersebut

selanjutnya akan diinterpretasikan dalam bentuk penilaian. Kesan yang baik akan memunculkan penilaian yang memuaskan, sedangkan kesan yang kurang baik akan berdampak pada penilaian yang tidak memuaskan.

Hasil penelitian ini mempunyai kesimpulan bahwa penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dikategorikan kurang memuaskan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa siswa praktikan mempunyai kesan yang kurang baik setelah merasakan kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”. Hal ini berarti unit produksi “Smega Mart” belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan mencakup aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Aspek yang dikategorikan memuaskan (*tangibles, assurance*, dan *empathy*) harus dipertahankan kualitasnya agar tetap memenuhi harapan mereka sehingga mereka menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan aspek yang dikategorikan kurang memuaskan terdapat pada aspek *reliability* dan *responsiveness*. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator yang terdapat dalam aspek tersebut dirasa siswa kualitasnya masih rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa pada indikator dalam aspek tersebut membutuhkan perbaikan guna meningkatkan kualitasnya. Berdasarkan wawancara tidak langsung yang dilakukan peneliti kepada beberapa responden, mereka menyatakan bahwa pengelola ketika dimintai bantuan secara langsung oleh siswanya kurang cepat tanggap, guru kadang menunda atau menyarankan untuk meminta bantuan kepada karyawan unit produksi. Sehingga hal

ini menyebabkan mereka menjadi kurang puas. Aspek yang kualitasnya masih rendah harus diperbaiki sehingga kualitasnya meningkat dan membuat siswa menjadi puas.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak unit produksi “Smega Mart” berpengaruh pada terbentuknya penilaian siswa yang melaksanakan kegiatan praktik. Penilaian siswa praktikan yang kurang memuaskan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” mengindikasikan bahwa siswa tersebut memiliki ketidakpuasan karena pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan mereka. Kepuasan yang dirasakan siswa akan berdampak pada pelaksanakan kegiatan praktik tersebut, sehingga mereka akan memanfaatkan betul-betul unit produksi “Smega Mart” sebagai sarana praktik produktif bagi mereka. Hal ini juga diperkuat melalui hasil penelitian dari Aryani Sari Sandari (2012: 61) bahwa kepuasan yang rendah pada suatu pelayanan akan membuat pelanggan kurang memanfaatkan jasa pelayanan tersebut.

Penilaian yang kurang memuaskan terbentuk sebagai bentuk ungkapan siswa yang belum terpenuhinya harapan dan keinginan mereka terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” sebagai sarana praktik produktif bagi mereka. Kategori kurang memuaskan dalam hal ini dapat dijelaskan melalui tidak tercapainya harapan, keinginan dan kebutuhan siswa praktik yang meliputi harapan siswa terhadap sarana fisik unit produksi, keandalan guru atau pengelola unit produksi, ketanggapan guru atau pengelola unit produksi, jaminan yang diberikan guru atau pengelola unit produksi kepada mereka, serta sikap empati yang diberikan guru atau pengelola unit produksi. Hasil ini memiliki arti bahwa sangat penting bagi unit produksi “Smega

Mart” untuk memenuhi harapan siswa dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Rambat Lupiyoadi (2001: 147) yang menjelaskan bahwa salah satu faktor terbentuknya keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Apabila unit produksi “Smega Mart” mampu memenuhi lima aspek atau dimensi kualitas pelayanan tersebut dengan baik maka penilaian yang memuaskan akan terbentuk dan kepuasan siswa pun akan tercapai.

BAB V **KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, dapat disimpulkan bahwa penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” secara menyeluruh dikategorikan kurang memuaskan dengan skor rerata 133,99. Hasil analisis pada tiap-tiap aspek penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” adalah sebagai berikut:

1. Penilaian siswa praktikan terhadap aspek bukti fisik (*tangibles*) dikategorikan memuaskan dengan skor rerata 30,95.
2. Penilaian siswa praktikan terhadap aspek keandalan (*reliability*) dikategorikan kurang memuaskan dengan skor rerata 35,13.
3. Penilaian siswa praktikan terhadap aspek ketanggapan (*responsiveness*) dikategorikan kurang memuaskan dengan skor rerata 20,82.
4. Penilaian siswa praktikan terhadap aspek jaminan (*assurance*) dikategorikan memuaskan dengan skor rerata 25,43.
5. Penilaian siswa praktikan terhadap aspek empati (*empathy*) dikategorikan memuaskan dengan skor rerata 21,67.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi kepala sekolah dan pengelola (guru dan petugas) unit produksi “Smega Mart”
 - a. Mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan pada aspek *tangibles, assurance* dan *empathy*.
 - b. Menerapkan strategi pelayanan yang berfokus pada siswa praktik dan konsumen sehingga tercapai kepuasan bagi mereka.
 - c. Melakukan perbaikan pada aspek keandalan (*reliability*) untuk meningkatkan pelayanan secara lebih akurat dan terpercaya kepada pelanggan.
 - d. Melakukan perbaikan dan pelatihan layanan prima pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) agar dapat meningkatkan pelayanannya secara cepat dan tepat kepada pelanggan.
2. Bagi siswa praktik

Diharapkan dapat memberikan kritik dan saran pada unit produksi “Smega Mart” tentang pelayanan yang diberikan agar kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart” dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi Hasan. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Anas Sudjono. (2006). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Aryani Sari Indah. (2012). Persepsi Pasien terhadap Jasa Pelayanan Masase di Klinik Nakamura. Yogyakarta: *Skripsi* FIK UNY.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Depdiknas. (2007). *Manajemen Unit Produksi/Jasa sebagai Sumber Belajar Siswa dan Penggalian Dana Pendidikan Persekolahan*. Jakarta: Direktorat Tenaga Kependidikan Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidikan dan Tenaga Kependidikan.
- Dikmenjur. (1997). *Unit Produksi Sekolah sebagai Alternatif Institusi Pasangan PSG*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan.
- Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan. 2014. *Data Pokok SMK*. www.ditpsmk.net. Diakses pada hari minggu tanggal 26 Januari 2014 jam 15.00 WIB.
- Fandy Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2005). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Husein Umar. (2005). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 0490/U/1992 tentang *Penyelenggaraan Unit Produksi di SMK*.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (Bob Sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- La Ode Basir. *Pendidikan yang Berkualitas; Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. <http://katalisperubahan.blogspot.com/2011/05/pendidikan-berkualitas-faktor-faktor.htm>. Diakses pada hari kamis tanggal 22 Agustus 2013 jam 20.00 WIB.

- Martubi. (1999). Model-model Penyelenggaraan Unit Produksi di Sekolah Menengah Kejuruan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Lembaga Penelitian Universitas Negeri Yogyakarta*. Volume 29, Nomor 1. <http://isjd.pdi.go.id>. Diakses pada hari jumat tanggal 15 November 2013 jam 19.00 WIB.
- M. N. Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nana Sudjana. (2001). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurmiyati. (2002). Hubungan antara Minat Siswa pada Unit Produksi, Pengetahuan Kewirausahaan dan Motivasi Berwirausaha terhadap Minat Berwirausaha pada Siswa SMK Piri I Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Volume 10, Nomer 19.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 29 Tahun 1990 tentang Pendidikan Menengah.
- Popi Sopiatin. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ria Martati. (2011). Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta: Skripsi FIP UNY.
- Robbins, Stephen. (2002). *Perilaku Organisasi: Kontroversi, Aplikasi, Edisi Bahasa Indonesia*. (Diana Angelica. Terjemahan). Jakarta: PT. Prehallindo.
- Siswanto Sastrohadiwardoyo. (2005). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Sri Lestari. (2010). *Model Pengelolaan Unit Produksi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)*. <http://eprints.uns.ac.id>. Diakses pada tanggal 15 November 2013.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- _____. (2011). *Metode Penelitian Administrasi (Dilengkapi dengan Metode R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- _____. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2012). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Toni Wijaya. (2001). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Tulus Winarsunu. (2002). *Statistik dalam Penelitian Psikologis dan Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Zulian Yamit. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”

Variabel	Sub variabel	Indikator	Nomor
Penilaian siswa praktikan terhadap kualitas pelayanan unit produksi “Smega Mart”	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Ruang unit produksi “Smega Mart” 2. Peralatan yang mendukung kegiatan praktik di unit produksi “Smega mart” 3. Penampilan pengelola unit produksi “Smega Mart” 4. Kebersihan ruang unit produksi “Smega Mart”	1-6 7-9 10-12 13-14
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Kemampuan organisasi unit produksi “Smega Mart” 2. Pelayanan yang benar dan tepat waktu	15-23 24-28
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1. Kecermatan pengelola unit produksi “Smega Mart” 2. Kecekatan pengelola dalam menerima masukan dari para siswa di unit produksi “Smega Mart” 3. Kesabaran pengelola dalam membimbing dan mengelola unit produksi “Smega Mart”	29-31 32-34 35-36
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Keadilan pengelola unit produksi “Smega Mart” 2. Kepercayaan pengelola unit produksi “Smega Mart” 3. Jaminan pengelola unit produksi “Smega Mart” melalui kegiatan praktik	37-38 39-40 41-45
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Keramahan pengelola unit produksi “Smega Mart” 2. Kesopanan pengelola unit produksi “Smega Mart” 3. Kepedulian pengelola unit produksi “Smega Mart”	46-49 50 51-54

ANGKET PENELITIAN SEBELUM UJI VALIDITAS
PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT PRODUKSI
“SMEGA MART” DI SMK NEGERI 1 PURBALINGGA

A. Identitas Responden

Nama : _____

Kelas : _____

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir dengan seksama.
 2. Beri tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan.
- SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

Contoh:

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Unit produksi “Smega Mart” merupakan sarana pelatihan bisnis bagi siswa jurusan pemasaran.	✓			

C. Angket

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
A. Tangibles (Bukti Fisik)					
1	Unit produksi “Smega Mart” merupakan sarana pelatihan bisnis bagi siswa jurusan pemasaran.				
2	Lokasi unit produksi “Smega Mart” memudahkan akses para siswa untuk melaksanakan praktik.				
3	Ruangan unit produksi “Smega Mart” cukup luas.				
4	Ruang unit produksi “Smega Mart” memudahkan pelaksanaan kegiatan praktik secara berkelompok.				
5	Ruang unit produksi “Smega Mart” mempunyai pencahayaan yang memadai.				
6	Nama unit produksi “Smega Mart” sudah menunjukkan citranya sebagai bisnis <i>retail</i> .				
7	Fasilitas yang menunjang dalam kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” sudah memadai.				
8	Fasilitas yang pendukung di unit produksi “Smega Mart” sudah memadai (AC, CCTV, kulkas,dll).				
9	Peralatan yang menunjang dalam menjaga kebersihan unit produksi “Smega Mart” sudah tersedia lengkap (sapu, sekop, tempat sampah, pembersih kaca, dll).				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
10	Penampilan guru dan petugas unit produksi “Smega Mart” sudah rapi.				
11	Kerapian pakaian yang digunakan saat praktik merupakan tata tertib bagi siswa yang praktik di dalam unit produksi “Smega Mart”.				
12	Pelaksanaan praktik di unit produksi “Smega Mart” mengajarkan saya untuk berpenampilan menarik agar pelanggan merasa senang.				
13	Ruang unit produksi “Smega Mart” selalu dalam kondisi bersih.				
14	Unit produksi “Smega Mart” mempunyai tata ruang yang rapi.				
B. Reliability (Keandalan)					
15	Organisasi petugas unit produksi “Smega Mart” sudah terstruktur dengan baik.				
16	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu memberikan pengarahan pada siswa praktikum.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
17	Melalui kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” guru memberikan pengalaman kerja kepada saya tentang pelayanan prima pada pelanggan.				
18	Melalui kegiatan unit produksi “Smega Mart” guru memberikan kesempatan kepada saya untuk mengerjakan pekerjaan yang berorientasi pada pasar.				
19	Melalui kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” dapat melatih saya untuk berani mengambil resiko dengan perhitungan yang matang.				
20	Saya dapat mengembangkan potensi diri setelah melaksanakan praktik di unit produksi “Smega Mart”.				
21	Saya dapat berpikir ke depan setelah melaksanakan praktik di unit produksi “Smega Mart”.				
22	Saya sangat senang melaksanakan kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” karena dapat mengembangkan sikap mandiri.				
23	Saya sangat senang melaksanakan kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” karena dapat mengembangkan sikap percaya diri.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
24	Jam buka unit produksi “Smega Mart” sudah efektif (jam 09.00 WIB).				
25	Jam tutup unit produksi “Smega Mart” sudah efektif (jam 14.00 WIB).				
26	Unit produksi “Smega Mart” mempunyai mesin kasir yang dilengkapi dengan struk pembayaran yang memudahkan kegiatan praktik siswa di bagian kasir.				
27	Pelayanan di unit produksi “Smega Mart” memuaskan.				
28	Unit produksi “Smega Mart” selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.				
C. Responsiveness (Ketanggapan)					
29	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” cermat terhadap perilaku siswa praktik.				
30	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu memberikan informasi yang jelas kepada siswa praktik.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
31	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” mempunyai pengetahuan yang lebih tentang “Smega Mart”.				
32	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” cepat tanggap terhadap apa yang dibutuhkan siswa praktikum.				
33	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu memberikan bantuan ketika siswa praktik mengalami kesulitan.				
34	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” memiliki antusias yang tinggi dalam membantu siswa praktik.				
35	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” sabar dalam melayani siswa praktik.				
36	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” sabar dalam memberikan pengarahan pada siswa praktikum.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
D. Assurance (Jaminan dan kepastian)					
37	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” berlaku adil pada semua siswa praktikum.				
38	Unit produksi “Smega Mart” selalu mengutamakan kepuasan para siswa yang melakukan kegiatan praktik.				
39	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” mau menerima komplain dari siswa praktikum terhadap peralatan yang rusak.				
40	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu menjaga citra baik “Smega Mart”				
41	Melalui kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” dapat terjalin kerja sama diantara siswa dan guru/pengelola.				
42	Pelaksanaan kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” dapat meningkatkan keterampilan siswa praktik dalam berwirausaha.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
43	Kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” mendorong siswa untuk mengembangkan jiwa kewirausahaan.				
44	Siswa merasa aman ketika melaksanakan kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart”.				
45	Kemudahan siswa praktikum dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan di unit produksi “Smega Mart”.				
E. Empathy (Empati)					
46	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu bersikap ramah dalam mendidik siswa praktikum.				
47	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu bersikap ramah dalam melayani siswa praktikum.				
48	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu menyapa kepada semua siswa praktik..				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
49	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu murah senyum terhadap semua siswa praktik.				
50	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu bersikap sopan kepada siswa praktikum.				
51	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu peduli terhadap siswa yang membutuhkan bantuan.				
52	Selama kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” berlangsung siswa praktikum diajarkan sikap tanggung jawab.				
53	Kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu dibiasakan untuk mengucapkan terima kasih kepada konsumen setelah berbelanja di “Smega Mart”				
54	Kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu dibiasakan untuk memberikan perhatian kepada semua konsumen.				

REKAPITULASI DATA HASIL UJI COBA INSTRUMEN

UJI VALIDITAS BUKTI FISIK (TANGIBLES)

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	-.095	.102	-.089	.108	.020	.116	.276	.362(*)	.190	.009	-.018	.275	.284	.396(*)
	Sig. (2-tailed)		.616	.590	.640	.570	.915	.540	.139	.049	.316	.962	.924	.141	.128	.030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	-.095	1	-.143	.178	.000	-.128	-.046	-.021	.218	-.173	.179	-.087	-.168	-.188	.104
	Sig. (2-tailed)	.616		.450	.346	1.000	.501	.810	.910	.248	.362	.344	.647	.373	.320	.585
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.102	-.143	1	.355	.000	1.000	.426(*)	.375(*)	.033	.037	.000	.030	.420(*)	.463(**)	.424(*)
	Sig. (2-tailed)	.590	.450		.054	1.000	1.000	.019	.041	.861	.846	1.000	.876	.021	.010	.020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	-.089	.178	.355	1	.374(*)	-.047	.488(**)	.515(**)	.387(*)	.044	-.073	.288	.457(*)	.256	.619(**)
	Sig. (2-tailed)	.640	.346	.054		.042	.806	.006	.004	.035	.818	.703	.123	.011	.172	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.108	.000	.000	.374(*)	1	.313	.225	.474(**)	.422(*)	.351	.000	.000	.265	.163	.521(**)
	Sig. (2-tailed)	.570	1.000	1.000	.042		.092	.232	.008	.020	.057	1.000	1.000	.156	.390	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.020	-.128	.000	-.047	.313	1	.148	.267	.218	.110	-.468(**)	-.106	.100	-.031	.176
	Sig. (2-tailed)	.915	.501	1.000	.806	.092		.436	.153	.247	.563	.009	.578	.600	.873	.346
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.116	-.046	.426(*)	.488(**)	.225	.148	1	.415(*)	.256	.237	-.168	.088	.751(**)	.373(*)	.635(**)
	Sig. (2-tailed)	.540	.810	.019	.006	.232	.436		.022	.172	.208	.375	.642	.000	.042	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.276	-.021	.375(*)	.515(**)	.474(**)	.267	.415(*)	1	.320	.222	-.177	.338	.572(**)	.509(**)	.749(**)
	Sig. (2-tailed)	.139	.910	.041	.004	.008	.153	.022		.085	.239	.349	.068	.001	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.362(*)	.218	.033	.387(*)	.422(*)	.218	.256	.320	1	.086	.009	.140	.325	.381(*)	.634(**)
	Sig. (2-tailed)	.049	.248	.861	.035	.020	.247	.172	.085		.650	.963	.459	.080	.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.190	-.173	.037	.044	.351	.110	.237	.222	.086	1	.146	.143	.528(**)	.286	.471(**)
	Sig. (2-tailed)	.316	.362	.846	.818	.057	.563	.208	.239	.650		.442	.452	.003	.126	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.009	.179	.000	-.073	.000	-.468(**)	-.168	-.177	.009	.146	1	.148	-.066	-.014	.087
	Sig. (2-tailed)	.962	.344	1.000	.703	1.000	.009	.375	.349	.963	.442		.435	.729	.944	.649
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	-.018	-.087	.030	.288	.000	-.106	.088	.338	.140	.143	.148	1	.333	.302	.431(*)
	Sig. (2-tailed)	.924	.647	.876	.123	1.000	.578	.642	.068	.459	.452	.435		.072	.105	.017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.275	-.168	.420(*)	.457(*)	.265	.100	.751(**)	.572(**)	.325	.528(**)	-.066	.333	1	.622(**)	.803(**)

	Sig. (2-tailed)	.141	.373	.021	.011	.156	.600	.000	.001	.080	.003	.729	.072		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.284	-.188	.463(**)	.256	.163	-.031	.373(*)	.509(**)	.381(*)	.286	-.014	.302	.622(**)	1	.640(**)
	Sig. (2-tailed)	.128	.320	.010	.172	.390	.873	.042	.004	.038	.126	.944	.105	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.396(*)	.104	.424(*)	.619(**)	.521(**)	.178	.635(**)	.749(**)	.634(**)	.471(**)	.087	.431(*)	.803(**)	.640(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.030	.585	.020	.000	.003	.346	.000	.000	.000	.009	.649	.017	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS KEANDALAN (RELIABILITY)

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.011	.336	.365(*)	-.011	.039	.164	.057	.168	.088	-.025	.386(*)	.045	.272	.382(*)
	Sig. (2-tailed)		.956	.069	.047	.952	.840	.387	.763	.375	.645	.896	.035	.814	.147	.037
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.011	1	.281	-.249	.107	.218	-.033	.356	.085	.430(*)	.341	-.184	.234	-.126	.363(*)
	Sig. (2-tailed)	.956		.132	.184	.575	.248	.862	.054	.654	.018	.065	.331	.213	.507	.049
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.336	.281	1	.037	.337	.533(**)	.419(*)	.381(*)	.145	.202	.059	.394(*)	.039	.188	.585(**)
	Sig. (2-tailed)	.069	.132		.846	.068	.002	.021	.038	.444	.284	.755	.031	.839	.320	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.365(*)	-.249	.037	1	.164	.183	.372(*)	.000	.499(**)	-.231	-.030	.243	.000	.155	.297
	Sig. (2-tailed)	.047	.184	.846		.388	.333	.043	1.000	.005	.219	.876	.196	1.000	.414	.111
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	-.011	.107	.337	.164	1	.601(**)	.308	.583(**)	.240	.107	.460(*)	.201	.360	.413(*)	.705(**)
	Sig. (2-tailed)	.952	.575	.068	.388		.000	.098	.001	.202	.573	.011	.288	.050	.023	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.039	.218	.533(**)	.183	.601(**)	1	.530(**)	.490(**)	.409(*)	.154	.281	.176	-.027	.198	.635(**)
	Sig. (2-tailed)	.840	.248	.002	.333	.000		.003	.006	.025	.416	.132	.353	.886	.293	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.164	-.033	.419(*)	.372(*)	.308	.530(**)	1	.272	.464(**)	-.200	-.217	.433(*)	.035	.086	.411(*)
	Sig. (2-tailed)	.387	.862	.021	.043	.098	.003		.146	.010	.290	.250	.017	.853	.653	.024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.057	.356	.381(*)	.000	.583(**)	.490(**)	.272	1	.467(**)	.082	.212	.079	.332	.153	.637(**)
	Sig. (2-tailed)	.763	.054	.038	1.000	.001	.006	.146		.009	.665	.262	.679	.073	.419	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.168	.085	.145	.499(**)	.240	.409(*)	.464(**)	.467(**)	1	-.136	.123	.140	.104	.252	.504(**)
	Sig. (2-tailed)	.375	.654	.444	.005	.202	.025	.010	.009		.475	.516	.459	.584	.179	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.088	.430(*)	.202	-.231	.107	.154	-.200	.082	-.136	1	.726(**)	-.030	.064	.195	.424(*)
	Sig. (2-tailed)	.645	.018	.284	.219	.573	.416	.290	.665	.475		.000	.875	.735	.302	.020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	-.025	.341	.059	-.030	.460(*)	.281	-.217	.212	.123	.726(**)	1	-.045	.294	.375(*)	.587(**)
	Sig. (2-tailed)	.896	.065	.755	.876	.011	.132	.250	.262	.516	.000		.814	.115	.041	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	.386(*)	-.184	.394(*)	.243	.201	.176	.433(*)	.079	.140	-.030	-.045	1	.138	.503(**)	.446(*)
	Sig. (2-tailed)	.035	.331	.031	.196	.288	.353	.017	.679	.459	.875	.814		.466	.005	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.045	.234	.039	.000	.360	-.027	.035	.332	.104	.064	.294	.138	1	.359	.459(*)

	Sig. (2-tailed)	.814	.213	.839	1.000	.050	.886	.853	.073	.584	.735	.115	.466		.051	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.272	-.126	.188	.155	.413(*)	.198	.086	.153	.252	.195	.375(*)	.503(**)	.359	1	.598(**)
	Sig. (2-tailed)	.147	.507	.320	.414	.023	.293	.653	.419	.179	.302	.041	.005	.051	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.382(*)	.363(*)	.585(**)	.297	.705(**)	.635(**)	.411(*)	.637(**)	.504(**)	.424(*)	.587(**)	.446(*)	.459(*)	.598(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.037	.049	.001	.111	.000	.000	.024	.000	.005	.020	.001	.013	.011	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.412(*)	.277	.573(**)	.225	.232	.261	.215	.555(**)
	Sig. (2-tailed)		.024	.138	.001	.231	.217	.164	.255	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.412(*)	1	.312	.545(**)	.373(*)	.374(*)	.650(**)	.745(**)	.768(**)
	Sig. (2-tailed)	.024		.093	.002	.043	.042	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.277	.312	1	.570(**)	.769(**)	.421(*)	.412(*)	.250	.674(**)
	Sig. (2-tailed)	.138	.093		.001	.000	.020	.024	.183	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.573(**)	.545(**)	.570(**)	1	.543(**)	.612(**)	.484(**)	.405(*)	.829(**)
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.001		.002	.000	.007	.026	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.225	.373(*)	.769(**)	.543(**)	1	.365(*)	.331	.304	.664(**)
	Sig. (2-tailed)	.231	.043	.000	.002		.047	.074	.102	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.232	.374(*)	.421(*)	.612(**)	.365(*)	1	.630(**)	.421(*)	.714(**)
	Sig. (2-tailed)	.217	.042	.020	.000	.047		.000	.020	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.261	.650(**)	.412(*)	.484(**)	.331	.630(**)	1	.841(**)	.808(**)
	Sig. (2-tailed)	.164	.000	.024	.007	.074	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.215	.745(**)	.250	.405(*)	.304	.421(*)	.841(**)	1	.739(**)
	Sig. (2-tailed)	.255	.000	.183	.026	.102	.020	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.555(**)	.768(**)	.674(**)	.829(**)	.664(**)	.714(**)	.808(**)	.739(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS JAMINAN (ASSURANCE)

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.580(**)	.763(**)	.586(**)	.621(**)	.441(*)	.407(*)	.532(**)	.559(**)	.791(**)
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.000	.015	.026	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.580(**)	1	.469(**)	.388(*)	.512(**)	.452(*)	.582(**)	.429(*)	.583(**)	.736(**)
	Sig. (2-tailed)	.001		.009	.034	.004	.012	.001	.018	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.763(**)	.469(**)	1	.596(**)	.477(**)	.268	.251	.348	.416(*)	.657(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.009		.001	.008	.152	.180	.060	.022	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.586(**)	.388(*)	.596(**)	1	.587(**)	.330	.286	.291	.291	.619(**)
	Sig. (2-tailed)	.001	.034	.001		.001	.075	.126	.119	.119	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.621(**)	.512(**)	.477(**)	.587(**)	1	.806(**)	.646(**)	.720(**)	.603(**)	.869(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.008	.001		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.441(*)	.452(*)	.268	.330	.806(**)	1	.807(**)	.722(**)	.616(**)	.798(**)
	Sig. (2-tailed)	.015	.012	.152	.075	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.407(*)	.582(**)	.251	.286	.646(**)	.807(**)	1	.748(**)	.736(**)	.805(**)
	Sig. (2-tailed)	.026	.001	.180	.126	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.532(**)	.429(*)	.348	.291	.720(**)	.722(**)	.748(**)	1	.679(**)	.794(**)
	Sig. (2-tailed)	.002	.018	.060	.119	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.559(**)	.583(**)	.416(*)	.291	.603(**)	.616(**)	.736(**)	.679(**)	1	.802(**)
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.022	.119	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.791(**)	.736(**)	.657(**)	.619(**)	.869(**)	.798(**)	.805(**)	.794(**)	.802(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS EMPATI (EMPATHY)

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.834(**)	.290	.672(**)	.686(**)	.296	.584(**)	.120	.427(*)	.823(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.120	.000	.000	.112	.001	.527	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.834(**)	1	.369(*)	.753(**)	.479(**)	.237	.457(*)	.000	.485(**)	.777(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.045	.000	.007	.208	.011	1.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.290	.369(*)	1	.410(*)	.536(**)	.231	.369(*)	-.129	.220	.544(**)
	Sig. (2-tailed)	.120	.045		.024	.002	.219	.045	.496	.244	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.672(**)	.753(**)	.410(*)	1	.575(**)	.194	.267	-.117	.306	.683(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.024		.001	.305	.153	.540	.100	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.686(**)	.479(**)	.536(**)	.575(**)	1	.400(*)	.479(**)	.134	.469(**)	.796(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.002	.001		.028	.007	.480	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.296	.237	.231	.194	.400(*)	1	.598(**)	.116	.297	.572(**)
	Sig. (2-tailed)	.112	.208	.219	.305	.028		.000	.543	.111	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.584(**)	.457(*)	.369(*)	.267	.479(**)	.598(**)	1	.000	.592(**)	.734(**)
	Sig. (2-tailed)	.001	.011	.045	.153	.007	.000		1.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.120	.000	-.129	-.117	.134	.116	.000	1	.411(*)	.267
	Sig. (2-tailed)	.527	1.000	.496	.540	.480	.543	1.000		.024	.153
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.427(*)	.485(**)	.220	.306	.469(**)	.297	.592(**)	.411(*)	1	.725(**)
	Sig. (2-tailed)	.019	.007	.244	.100	.009	.111	.001	.024		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.823(**)	.777(**)	.544(**)	.683(**)	.796(**)	.572(**)	.734(**)	.267	.725(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.001	.000	.153	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

TANGIBLES

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	11

RELIABILITY

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(0	.0
a)			
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	13

RESPONSIVENESS

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(0	.0
a)			
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	8

ASSURANCE

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(0	.0
a)			
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	9

EMPATHY

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(0	.0
a)			
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	8

ANGKET PENELITIAN SETELAH UJI VALIDITAS
PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT PRODUKSI
“SMEGA MART” DI SMK NEGERI 1 PURBALINGGA

A. Identitas Responden

Nama : _____

Kelas : _____

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir dengan seksama.
2. Beri tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan.
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

Contoh:

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Unit produksi “Smega Mart” merupakan sarana pelatihan bisnis bagi siswa jurusan pemasaran.	✓			

C. Angket

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
A. Tangibles (Bukti Fisik)					
1	Unit produksi “Smega Mart” merupakan sarana pelatihan bisnis bagi siswa jurusan pemasaran.				
2	Ruangan unit produksi “Smega Mart” cukup luas.				
3	Ruang unit produksi “Smega Mart” memudahkan pelaksanaan kegiatan praktik secara berkelompok.				
4	Ruang unit produksi “Smega Mart” mempunyai pencahayaan yang memadai.				
5	Fasilitas yang menunjang dalam kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” sudah memadai.				
6	Fasilitas yang pendukung di unit produksi “Smega Mart” sudah memadai (AC, CCTV, kulkas,dll).				
7	Peralatan yang menunjang dalam menjaga kebersihan unit produksi “Smega Mart” sudah tersedia lengkap (sapu, sekop, tempat sampah, pembersih kaca, dll).				
8	Penampilan guru dan petugas unit produksi “Smega Mart” sudah rapi.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9	Pelaksanaan praktik di unit produksi “Smega Mart” mengajarkan saya untuk berpenampilan menarik agar pelanggan merasa senang.				
10	Ruang unit produksi “Smega Mart” selalu dalam kondisi bersih.				
11	Unit produksi “Smega Mart” mempunyai tata ruang yang rapi.				
<i>B. Reliability (Keandalan)</i>					
12	Organisasi petugas unit produksi “Smega Mart” sudah terstruktur dengan baik.				
13	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu memberikan pengarahan pada siswa praktikum.				
14	Melalui kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” guru memberikan pengalaman kerja kepada saya tentang pelayanan prima pada pelanggan.				
15	Melalui kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” dapat melatih saya untuk berani mengambil resiko dengan perhitungan yang matang.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
16	Saya dapat mengembangkan potensi diri setelah melaksanakan praktik di unit produksi “Smega Mart”.				
17	Saya dapat berpikir ke depan setelah melaksanakan praktik di unit produksi “Smega Mart”.				
18	Saya sangat senang melaksanakan kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” karena dapat mengembangkan sikap mandiri.				
19	Saya sangat senang melaksanakan kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” karena dapat mengembangkan sikap percaya diri.				
20	Jam buka unit produksi “Smega Mart” sudah efektif (jam 09.00 WIB).				
21	Jam tutup unit produksi “Smega Mart” sudah efektif (jam 14.00 WIB).				
22	Unit produksi “Smega Mart” mempunyai mesin kasir yang dilengkapi dengan struk pembayaran yang memudahkan kegiatan praktik siswa di bagian kasir.				
23	Pelayanan di unit produksi “Smega Mart” memuaskan.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
24	Unit produksi “Smega Mart” selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.				
C. Responsiveness (Ketanggapan)					
25	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” cermat terhadap perilaku siswa praktik.				
26	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu memberikan informasi yang jelas kepada siswa praktik.				
27	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” mempunyai pengetahuan yang lebih tentang “Smega Mart”.				
28	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” cepat tanggap terhadap apa yang dibutuhkan siswa praktikum.				
29	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu memberikan bantuan ketika siswa praktik mengalami kesulitan.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
30	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” memiliki antusias yang tinggi dalam membantu siswa praktik.				
31	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” sabar dalam melayani siswa praktik.				
32	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” sabar dalam memberikan pengarahan pada siswa praktikum.				
D. Assurance (Jaminan dan kepastian)					
33	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” berlaku adil pada semua siswa praktikum.				
34	Unit produksi “Smega Mart” selalu mengutamakan kepuasan para siswa yang melakukan kegiatan praktik.				
35	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” mau menerima komplain dari siswa praktikum terhadap peralatan yang rusak.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
36	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu menjaga citra baik “Smega Mart”				
37	Melalui kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” dapat terjalin kerja sama diantara siswa dan guru/pengelola.				
38	Pelaksanaan kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” dapat meningkatkan keterampilan siswa praktik dalam berwirausaha.				
39	Kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” mendorong siswa untuk mengembangkan jiwa kewirausahaan.				
40	Siswa merasa aman ketika melaksanakan kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart”.				
41	Kemudahan siswa praktikum dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan di unit produksi “Smega Mart”.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
E. Empathy (Empati)					
42	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu bersikap ramah dalam mendidik siswa praktikum.				
43	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu bersikap ramah dalam melayani siswa praktikum.				
44	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu menyapa kepada semua siswa praktik..				
45	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu murah senyum terhadap semua siswa praktik.				
46	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu bersikap sopan kepada siswa praktikum.				
47	Guru yang bertugas mengawasi kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu peduli terhadap siswa yang membutuhkan bantuan.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
48	Selama kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” berlangsung siswa praktikum diajarkan sikap tanggung jawab.				
49	Kegiatan praktik di unit produksi “Smega Mart” selalu dibiasakan untuk memberikan perhatian kepada semua konsumen.				

A					B															C					D										E				
I	II	III	IV		I	II	III	IV	I	II	III																												
1	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3		
2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3					
3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3			
4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3						
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2			
6	4	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3			
7	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3			
8	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2			
9	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3			
10	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3				
11	4	2	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2			
12	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	2	3			
13	3	2	3	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2				
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
15	4	2	1	2	1	1	2	2	1	2	4	3	4	2	3	3	2	3	4	1	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
16	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3			
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
18	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2			
19	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3			
20	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3				
21	4	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3					
22	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3					
23	4	2	3	3	1	3	1	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2			
24	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
27	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
28	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4					
29	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3					
30	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3					
31	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4					
32	4	2	2	3	2	2	4	3	4	2	3	2	1	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3			

69	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3										
70	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3									
71	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4									
72	4	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3									
73	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
74	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3								
75	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4									
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3									
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3							
78	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
79	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3									
80	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	4	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3								
81	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	1	1	2	1	3	2	3	4	2	1	2	2	2	3	2	3			
82	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3						
83	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3							
84	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
85	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2							
86	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3				
87	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3					
88	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3						
89	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
90	4	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
91	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3							
92	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2					
93	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3

KETERANGAN:

A,B,C,D,E = ASPEK

I,II,III,IV, ... = INDIKATOR

1-49 = BUTIR SOAI

1-93 = BESPRONDEL

Analisis Deskriptif Data

Descriptives

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
tangibles	93	19	40	30.95	3.803
reliability	93	24	47	35.13	3.882
responsiveness	93	11	29	20.82	3.759
assurance	93	13	34	25.43	3.998
empathy	93	12	27	21.67	3.198
total	93	96	160	133.99	14.553
Valid N (listwise)	93				

Hasil Dokumentasi Unit Produksi “Smega Mart”





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp.(0274) 586168 Hunting, Fax.(0274) 540611; Dekan Telp. (0274) 520094
Telp.(0274) 586168 Psw. (221, 223, 224, 295,344, 345, 366, 368,369, 401, 402, 403, 417)



Certificate No. QSC 00687

No. : 1156 /UN34.11/PL/2014
Lamp. : 1 (satu) Bendel Proposal
Hal : Permohonan izin Penelitian

21 Februari 2014

Yth. Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
Cq. Kepala Kesbanglinmas Prov. DIY
Jl. Jenderal Sudirman 5
Yogyakarta

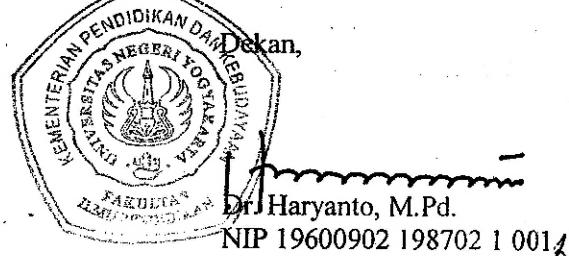
Diberitahukan dengan hormat, bahwa untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik yang ditetapkan oleh Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, mahasiswa berikut ini diwajibkan melaksanakan penelitian:

Nama : Yuliani
NIM : 09101241031
Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan/AP
Alamat : Jl. Mayjend Soengkono, Purbalingga, Jawa Tengah.

Sehubungan dengan hal itu, perkenankanlah kami memintakan izin mahasiswa tersebut melaksanakan kegiatan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

Tujuan : Memperoleh data penelitian tugas akhir skripsi
Lokasi : SMK Negeri 1 Purbalingga
Subyek : Siswa Kelas XI Jurusan Pemasaran
Obyek : Kualitas Pelayanan Unit Produksi
Waktu : Februari-Maret 2014
Judul : Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Produksi "Smega Mart" di SMK Negeri 1 Purbalingga

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan Yth:

1. Rektor (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan I FIP
3. Ketua Jurusan AP FIP
4. Kabag TU
5. Kasubbag Pendidikan FIP
6. Mahasiswa yang bersangkutan
Universitas Negeri Yogyakarta



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
(BADAN KESBANGLINMAS)
Jl. Jenderal Sudirman No. 5 Yogyakarta - 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 25 Februari 2014

Nomor : 074 / 556 / Kesbang / 2014
Perihal : Rekomendasi Ijin Penelitian

Kepada Yth. :
Gubernur Jawa Tengah
Up. Kepala Badan Penanaman Modal Daerah
Provinsi Jawa Tengah
Di
SEMARANG

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan UNY
Nomor : 1156 / UN34.11 / PL / 2014
Tanggal : 21 Februari 2014
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : " PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT PRODUKSI "SMEGA MART" DI SMK NEGERI 1 PURBALINGGA ", kep. da :

Nama : YULIANI
NIM : 09101241031
Prodi / Jurusan : Manajemen Pendidikan / Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pend. dikan UNY
Lokasi Penelitian : SMK Negeri 1 Purbalingga, Jawa Tengah
Waktu Penelitian : Februari s/d Maret 2014

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset / penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset / penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset / penelitian dimaksud;
3. Melaporkan hasil riset / penelitian kepada Badan Kesbanglinmas DIY.

Rekomendasi Ijin Riset / Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan);
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan UNY;
3. Yang bersangkutan.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH

Alamat : Jl. Mgr. Soegioprano No. 1 Telepon : (024) 3547091 - 3547438 - 3541487
Fax : (024) 3549560 http://bpmd.jatengprov.go.id e-mail : bpmd@jatengprov.go.id
Semarang - 50131

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/sc/04.5 /2014

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tanggal 20 Desember 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
2. Peraturan Gubernur No. 74 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
3. Peraturan Gubernur No. 67 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah.
- Menimbang : Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 074/556/Kesbang/2014 tanggal 25 Februari 2014 perihal : Rekomendasi Ijin Penelitian.

Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah atas nama Gubernur Jawa Tengah, memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : YULIANI.
2. Kebangsaan : Indonesia.
3. Alamat : Dukuh Beji Dusun 04 RT 03/RW 008 Kel. Selakambang, Kec. Kaligondang, Kab. Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah.
4. Pekerjaan : Mahasiswa.
5. Judul Penelitian : Persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan unit produksi "Smeaga Mart" di SMK Negeri 1 Purbalingga".
6. Tempat /Lokasi : SMK Negeri 1 Purbalingga Jawa Tengah.
7. Bidang Penelitian : Pendidikan.
8. Penanggung Jawab : 1. Nurtanio Agus P, M.Pd.
2. Priadi Surya, M.Pd
9. Anggota Peneliti : -
10. Nama Lembaga : Universitas Negeri Yogyakarta.

Untuk : Melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul proposal "Persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan unit produksi" Smeaga Mart" di SMK Negeri 1 Purbalingga".

dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat / Lembaga swasta yang akan dijadikan obyek lokasi untuk mendapatkan petunjuk seperlunya dengan menunjukkan Surat Rekomendasi ini.
2. Pelaksanaan survey / riset tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan. Untuk penelitian yang mendapat dukungan

dana dari sponsor baik dari dalam negeri maupun luar negeri, agar dijelaskan pada saat mengajukan perizinan. Materi penelitian tidak membahas masalah politik dan /atau agama yang dapat menimbulkan terganggunya stabilitas keamanan dan ketertiban.

3. Surat rekomendasi dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat rekomendasi ini dalam melaksanakan penelitian tidak sesuai dengan surat permohonan beserta data dan berkasnya, tidak mentaati ketentuan yang tercantum dalam rekomendasi penelitian, peraturan perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku, dan penelitian yang dilaksanakan dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan NKRI.
4. Pencabutan sanksi atau pemberlakuan kembali rekomendasi penelitian dapat diberlakukan kembali apabila telah dilakukan klarifikasi dan atau pemantauan di daerah lokasi penelitian dilaksanakan dan adanya surat pernyataan dari peneliti kepada pejabat yang menerbitkan rekomendasi penelitian untuk tidak lagi melanggar ketentuan yang berlaku.
5. Setelah survai/riset/penelitian selesai supaya menyerahkan hasil survai/riset/penelitian kepada Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah.
6. Surat Rekomendasi Penelitian ini berlaku pada bulan Maret 2014.
7. Surat Rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Semarang,
Pada tanggal : 05 Maret 2014

a.n. GUBERNUR JAWA TENGAH
KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH



Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbangpol & Linmas Provinsi Jawa Tengah;
2. Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Purbalingga;
3. Kepala BAPPEDA Kab. Purbalingga;
4. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta;
5. Sdr. Yuliani;
6. Arsip,-



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
JI. Jambukarang No. 8 Telepon (0281) 891450 Fax (0281) 895194
PURBALINGGA - 53311

Nomor : 071/165/2014
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Research / Survey

Purbalingga, 10 Maret 2014

Kepada Yth. :

Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Purbalingga

di

PURBALINGGA

Menindaklanjuti surat rekomendasi Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Purbalingga Nomor : 071/269/2014 tanggal 10 Maret 2014, perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, dengan hormat diberitahukan bahwa pada Instansi Bapak/Ibu akan dilaksanakan Penelitian/ Survey oleh :

Nama/NIM	:	YULIANI	NIM. 09101241031
Pekerjaan	:	Mahasiswa	
Alamat	:	Desa Selakambang Rt.03/08 Kec. Kaligondang	
Lokasi	:	SMK NEGERI 1 PURBALINGGA	
Judul/ Tujuan	:	Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Produksi "SMEGA MART" SMK Negeri 1 Purbalingga.	
Waktu	:	Maret s/d April 2014	

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon perkenan Bapak/Ibu agar yang bersangkutan untuk dapat kiranya difasilitasi. Setelah selesai, yang bersangkutan berkewajiban melaporkan hasilnya ke pada BAPPEDA Kabupaten Purbalingga dengan menyerahkan satu eksemplar laporan hasil Penelitian/Pra Survey untuk didokumentasikan dan dimanfaatkan seperlunya.

Demikian untuk menjadikan maklum, atas bantuan dan kerja sama yang baik disampaikan terima kasih.

A.n. KEPALA BAPPEDA

Kabupaten Purbalingga

PERINCATU Statistik Pengendalian dan Evaluasi,



TEMBUSAN : disampaikan kepada Yth.

1. Kepala Kantor Kesbang dan Pol Kabupaten Purbalingga;
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan UNY Yogyakarta;
3. Mahasiswa Yang bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jambu Karang No. 2 Purbalingga Pswt. 247 Telp. (0281) 893117
PURBALINGGA - 53311

Purbalingga, 10 MARET 2014

Nomor : 071/269/III/2014
Lampiran :
Perihal : Research/ Suvey

Yth. Kepala BAPPEDA Kab. Purbalingga
di -
PURBALINGGA.

Berdasarkan Surat dari : **PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH BADAN PERENCANAAN DAN KEMALUAN**
Nomor : 070/501/04.5/2014 Tanggal : 05 MARET 2014

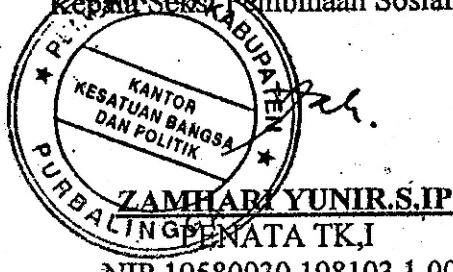
Di wilayah Kabupaten Purbalingga akan dilaksanakan research/ survey tentang :
PENELITIAN

(Photo Copy) terlampir oleh :

1. Nama : **YULIANI**
2. NIM : **09101241031**
3. Pekerjaan : **MAHASISWA**
4. Alamat : **DE. SELAKAMBANG RT. 03/06 KEC. KALISUNDANG**
5. Tujuan Research/survey : untuk menyusun Skripsi berjudul :
PERSEPSI SLEVA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT PRODUKSI " ENESA MARE " DI SMK NEGERI 1 PURBALINGGA
6. Waktu : **MARET 3/3 APRIL**
7. Lokasi : **KAB. PURBALINGGA**

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon tidak berkeberatan untuk
menerbitkan surat ijinnya.

AN.KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN PURBALINGGA
Kepala Seksi Kembinaan Sosial Politik



Tembusan Kepada Yth.:

1. Bupati Purbalingga
2. Wakil Bupati Purbalingga.
3. Sekretaris Daerah Kab. Purbalingga,



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
DINAS PENDIDIKAN

Jalan S. Parman No. 345 Telepon (0281) 891004, 891616
PURBALINGGA Kode Pos 53313

Purbalingga, 10 Maret 2014

Nomor : 071/322.I/ 2014

Lamp :

Perihal : Penelitian / Survey

Kepada Yth. Ka. SMK N 1 PURBALINGGA

Di

Tempat

Berdasarkan Surat dari Kepala BAPPEDA Kab. Purbalingga Nomor 071/165/2014 Tanggal 10 Maret 2014 perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini beritahukan bahwa, di Satuan Pendidikan/ Sekolah Saudara akan dilaksanakan penelitian / survey oleh :

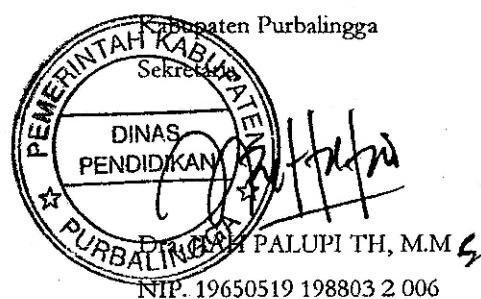
Nama : YULIANI
Universitas/Fakultas : UNY Yogyakarta
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 09101241031
Tempat Tinggal : Ds. Selakambang RT.03/08 Kec. Kaligondang
Judul Penelitian : Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Produksi "SMEGA MART" SMK Negeri 1 Purbalingga
Waktu : Maret s.d April 2014

Sehubungan dengan maksud tersebut pada prinsipnya kami tidak keberatan yang bersangkutan melaksanakan kegiatan penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan proposal serta wajib menaati semua ketentuan / peraturan yang ditetapkan dan berkenaan dengan penelitian.
2. Terlebih dahulu menghubungi Pimpinan Satuan Pendidikan / Sekolah yang bersangkutan.
3. Hasil penelitian tidak untuk disajikan kepada pihak luar
4. Kegiatan berakhir selambat-lambatnya Maret 2014 serta yang bersangkutan wajib menyampaikan laporan kepada Ka. Dinas Pendidikan Kab. Purbalingga

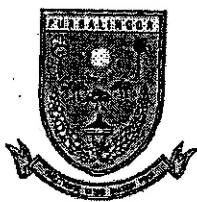
Demikian untuk menjadikan maklum dan agar dibantu seperlunya.

An. Kepala Dinas Pendidikan



Tembusan :

1. Kepala BAPPEDA Kabupaten Purbalingga.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan UNY Yogyakarta
3. Kepala Kantor Kesbang dan Pol Kabupaten Purbalingga
4. Mahasiswa Yang Bersangkutan
5. Pertinggal



**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 1 PURBALINGGA**

Terakreditasi "A"

Jl. Mayjend. Soengkono 34 Purbalingga (0281) 891550 Fax. 895265
E-mail : smkn_01pbg2000@yahoo.com, web.Site :<http://www.smkn1pbg.sch.id>



SURAT - KETERANGAN

Nomor : 071/203/2014

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala SMK Negeri 1 Purbalingga, dengan ini menerangkan bahwa :

- | | | |
|------------------|---|-------------------------|
| 1. Nama | : | YULIANI |
| 2. Pekerjaan | : | Mahasiswa |
| 3. NIM | : | 09101241031 |
| 4. Jurusan | : | Administrasi Pendidikan |
| 5. Program Studi | : | Manajemen Pendidikan |

Mahasiswi tersebut benar – benar telah melaksanakan penelitian dalam rangka Penyusunan Tugas Skripsi dengan judul **Persepsi Siswa terhadap Kualitas Pelayanan Unit Produksi "Smega Mart" di SMK Negeri 1 Purbalingga**. Adapun penelitian tersebut telah dilaksanakan pada hari Kamis 13 Maret 2014.

Demikian untuk menjadi maklum dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

