

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN 19/2024
FAKULTAS EKONOMI 7

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) JASA
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI SLB AUTIS TALANG KELAPA PALEMBANG**



Skripsi

ALFIYAH ZUHRA

01011382025189

MANAJEMEN PEMASARAN

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar
Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI PALEMBANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) JASA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI SLBAUTIS TALANG KELAPA PALEMBANG**

Disusun Oleh :

Nama : Alfiyah Zuhra
NIM : 01011382025189
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 13 Mei 2024



Welly Nailis, S.E., M.M.

NIP. 197407102008011011

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS Negeri Palembang
19/7/2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) JASA PENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI SLB AUTIS TALANG KELAPA PALEMBANG

Disusun Oleh :

Nama : Alfiyah Zuhra
NIM : 01011382025189
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 17 Juli 2024 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Palembang,

Ketua

Anggota



Welly Nailis, S.E., M.M.

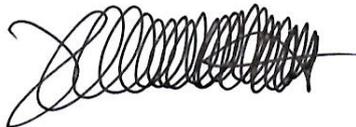
Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si

NIP. 197407102008011011

NIP. 197205292006042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjiri, S.T., M.M

NIP. 198907112018031001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfiyah Zuhra

NIM : 01011382025189

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) JASA
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SLB AUTIS
TALANG KELAPA PALEMBANG.

Pembimbing : Welly Nailis, S.E., M.M.

Penguji : Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si.

Tanggal Ujian :

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaan.

Palembang,



Alfiyah Zuhra

NIM. 01011382025189

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu” (Umar bin Khattab)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ❖ **Papaku H. M. Ikman Goring
(ALM), Mamaku Eti Kesuma
(ALMH) dan saudaraku M.
Nursahim, saudariku Bella
Rosada yang Tercinta**
- ❖ **Keluarga Besarku**
- ❖ **Sahabat**
- ❖ **Teman Seperjuangan**
- ❖ **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya saya masih diberi kesempatan untuk menulis dan menyelesaikan skripsi ini, tak lupa sholawat beserta salam saya haturkan kepada Nabi Agung yaitu Nabi Muhammad SAW semoga kelak mendapatkan syafaat beliau di yaumul akhir nanti. Pada skripsi ini penulis mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SLB Autis Talang Kelapa Palembang”

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SLB Autis Talang Kelapa Palembang. Proposal skripsi ini saya buat dengan tujuan untuk tugas akhir saya, dan semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi saya, perusahaan dan orang lain. Skripsi ini tentunya tidak luput dari kesalahan maka dari itu, saya mohon maaf dan juga memohon kritik dan saran. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, 16 Juli 2024

Alfiyah Zuhra

NIM. 0101138025189

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini penulis mendapatkan batuan dan bimbingan sekaligus motivasi dari banyak pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T Terima kasih sudah menjadi teman curhat yang paling setia dan terima kasih telah memberikan kesehatan, kesempatan serta anugrah yang luar biasa sehingga peneliti mampu melewati banyak hal dan senantiasa mengabdikan apa yang disemogakan.
2. Kedua orang tua saya Papa dan Mama beserta Kakak dan Ayuk dan keluarga- keluarga saya yang selalu mendukung dan mendoakan penulis untuk kesuksesan dan keberhasilan penulis.
3. Bapak **Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak **Prof. Dr. Mohamad Adam, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak **Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu **Lina Dameria Siregar, S.E., M.M** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
7. Bapak **Welly Nailis, S.E., M.M** selaku pembimbing yang telah bersedia membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu **Dr. Aslamia Rosa ,S.E.,M.Si** selaku dosen penguji ujian seminar proposal dan dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk meberikan kritik, masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu **Dr. Shelfi Malinda, S.E., M.M., CIFM,CWM** selaku dosen pembimbing akademik (PA) yang telah memberikan masukan dan arahan selama perkuliahan.
10. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.
11. Seluruh Staff Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, khususnya Kak Adi yang telah membantu penulis dalam proses administrasi selama perkuliahan.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis, yang selalu memberikan waktu, informasi, hiburan, semangat, dan dukungan selama masa kuliah terutama proses menyelesaikan proses skripsi ini.
13. Bapak/Ibu guru dan staff SLB Autis Talang Kelapa Palembang yang telah membantu saya dalam mengumpulkan informasi dan data.

14. Kepada semua teman seperjuangan saya, terima kasih atas dukungan dan semangat yang telah diberikan serta telah banyak membantu dan menemani saya selama masa perkuliahan.
15. Kepada sahabat - sahabatku. Walaupun sudah memiliki kesibukan masing-masing, terima kasih masih selalu meluangkan waktu untuk berkumpul dan memberikan support kepada penulis selama ini semoga kita diberikan kesehatan dan kesuksesan serta kebahagiaan dalam segala hal.
16. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan semangat baik secara langsung atau tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.
17. Untuk diri saya sendiri. Terima kasih sudah mampu bertahan dan berjuang sejauh ini dalam menghadapi seluruh halangan dan rintangan dari proses mengemban ilmu hingga proses penyusunan skripsi ini. Semoga selalu kuat dalam menghadapi kehidupan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik diharapkan agar dapat memperbaiki penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 2024
Penulis,

Alfiyah Zuhra
NIM. 01011382025189

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SLB AUTIS TALANG KELAPA PALEMBANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di SLB Autis Talang Kelapa Palembang. Populasi dalam penelitian ini seluruh orangtua/wali siswa SLB Autis Talang Kelapa Palembang yang berjumlah 101. Penelitian ini menggunakan Teknik non probabilitas dengan purposive sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yaitu, Keandalan / *Reliability* (X1), Daya Tanggap / *Responsiveness* (X2), (X3), (X4), dan (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di SLB Autis Talang Kelapa Palembang, Keandalan / *Reliability* (X1), Daya Tanggap / *Responsiveness* (X2), (X3), (X4), dan (X5) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di SLB Autis Talang Kelapa Palembang dan Daya Tanggap / *Responsiveness* berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di SLB Autis Talang Kelapa Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (Service Quality), Kepuasan Konsumen

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Pembimbing Skripsi



Welly Nailis, S.E., M.M
NIP.197407102008011011

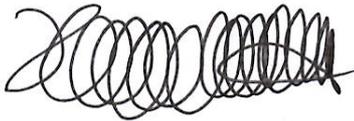
ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF EDUCATIONL SERVICE QUALITY
ON CONSUMER SATISFACTION
AT SLB AUTIS TALANG KELAPA PALEMBANG**

This research aims to determine the influence of service quality of educational services on consumer satisfaction at the Autis Talang Kelapa Palembang SLB. The population in this study were all parents/guardians of Palembang's Autistic SLB Talang Kelapa students, totaling 101. This research used non-probability techniques with purposive sampling. The data used in this research is primary data with data collection techniques through questionnaires. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on the research results, it shows that service quality, namely, Reliability (X1), Responsiveness (X2), (X3), (X4), and (X5) have a partially significant effect on consumer satisfaction at the Autis Talang Kelapa Palembang SLB, Reliability / Reliability (X1), Responsiveness / Responsiveness (X2), (X3), (X4), and (X5) simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction at SLB Autis Talang Kelapa Palembang and Responsiveness / Responsiveness have a dominant effect on consumer satisfaction at SLB Autism Talang Kelapa Palembang.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction

*Acknowledge by,
Head of Management Departement*



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Advisor



Welly Nailis, S.E., M.M
NIP. 197407102008011011

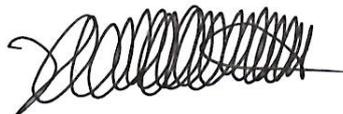
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing menyatakan abstrak skripsi dalam Bahasa Inggris dari Mahasiswi :

Nama : Alfiyah Zuhra
NIM : 01011382025189
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di SLB Autis Talang Kelapa Palembang.

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Pembimbing Skripsi



Welly Nailis, S.E., M.M
NIP. 197407102008011011

RIWAYAT HIDUP

Nama : Alfiyah Zuhra
NIM : 01011382025189
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 20 Maret 2002
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : JL. Jend Sudirman KM.4,5 No.6149
Alamat Email : alfiyahzuhra20@gmail.com

Pendidikan Formal

- SD : SD Yayasan IBA Palembang
- SMP : SMP Negeri 10 Palembang
- SMA : SMA Negeri 6 Palembang

Prestasi

- Presenter Palembang Tv (PALTV)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas.....	8
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan.....	10
2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.4 Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	19
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Konsumen	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Hipotesis	28
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2 Rancangan Penelitian	30
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.3.1 Jenis Data.....	30
3.3.2 Sumber Data.....	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi.....	32

3.4.2 Sampel	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. <i>Survei</i>	33
2. <i>Riset Kepustakaan</i>	34
3.6 Instrumen Penelitian	34
3.7 Uji Data.....	35
3.7.1 Uji Validitas	35
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.8 Teknik Analisis Data	36
3.8.1 Uji t (Parsial)	36
3.8.2 Uji F (Simultan).....	36
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)	37
3.8.4 Perasamaan Regresi Linier Berganda.....	37
3.9 Uji Asumsi Klasik	38
3.9.2 Uji Multikolinieritas	39
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	39
1.10.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
BAB IV	42
HASIL PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum SLB Autis Talang Kelapa Palembang	42
4.1.1 Sejarah Umum SLB Autis Talang Kelapa Palembang	42
4.1.2 Visi dan Misi SLB Autis Talang Kelapa Palembang.....	42
a. <i>Visi SLB Autis Talang Kelapa Palembang</i>	42
b. <i>Misi SLB Autis Talang Kelapa Palembang</i>	43
4.1.2 Data Siswa SLB Autis Talang Kelapa Palembang	43
4.1.3 Data Guru/Pegawai SLB Autis Talang Kelapa Palembang	43
4.1.4 Keadaan Sarana dan Prasarana SLB Autis Talang Kelapa Palembang	44
4.1.5 Struktur Organisasi SLB Autis Talang Kelapa Palembang	44
4.2 Gambaran Karakteristik Responden	45
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	45
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.3 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	48

4.4 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Konsumen.....	54
4.5 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	55
4.5.1 Hasil Uji Validitas.....	55
4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.6 Analisis Data.....	58
4.6.1 Hasil Uji t (parsial).....	58
4.6.1.1 Uji Hipotesis 1.....	59
4.6.1.2 Uji Hipotesis 2.....	59
4.6.1.3 Uji Hipotesis 3.....	59
4.6.1.4 Uji Hipotesis 4.....	59
4.6.1.5 Uji Hipotesis 5.....	59
4.6.2 Hasil Uji F (Simultan).....	60
4.6.2.1 Uji Hipotesis 6.....	60
4.6.3 Hasil Uji Dominan.....	61
4.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	62
4.7 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.7.1 Hasil Uji Normalitas.....	64
4.7.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.8 Hasil Pembahasan.....	66
4.8.1 Pengaruh Keandalan / <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.8.2 Pengaruh Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
4.8.3 Pengaruh Jaminan / <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Konsumen	68
4.8.4 Pengaruh Empati / <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Konsumen .	69
4.8.5 Pengaruh Bukti Nyata / <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	69
4.8.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
4.8.7 Pembahasan Hasil Uji Dominan.....	71
BAB V.....	72
KESIMPULAN DAN SARAN.....	72

5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	72
5.3 Keterbatasan Penelitian	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi SLB Autis Talang Kelapa Palembang	44
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	64
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah SLB di Kota Palembang	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan	22
Tabel 3. 1 Skala Likert	35
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	40
Tabel 4. 1 Jumlah Siswa SLB Autis Talang Kelapa Palembang	43
Tabel 4. 2 Guru/Pegawai SLB Autis Talang Kelapa Palembang	43
Tabel 4. 3 Keadaan Sarana dan Prasarana SLB Autis Talang Kelapa Palembang	44
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	47
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel	48
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji t (Parsial).....	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji F (Simultan).....	60
Tabel 4. 15 Ringkasan Hasil Analisis Regresi.....	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia adalah salah satu negara yang mengutamakan pendidikan karena pendidikan adalah salah satu faktor yang penting untuk memajukan dan mencerdaskan suatu bangsa. Di mana telah tercantum dalam butir pembukaan Undang-Undang 1945. Tujuan dari pendidikan itu sendiri berguna untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia itu sendiri. Dengan pendidikan yang baik, dapat diperoleh hal-hal baru sehingga dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu membangun bangsanya menjadi lebih maju lagi. Maka dari itu, setiap bangsa termasuk Indonesia sekiranya harus memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu, baik dan berkualitas kepada seluruh warganya tanpa terkecuali termasuk juga dengan mereka yang memiliki perbedaan dalam kemampuannya (difabel).

Pendidikan adalah salah satu tempat dari sekian banyak hal di mana banyak orang yang mengharapkan suatu kehidupan menjadi lebih baik lagi di masa depan. Pendidikan merupakan suatu proses pencapaian bagi setiap manusia untuk menggali keterampilan, pengetahuan dan juga potensi yang dimiliki untuk menggapai tujuannya. Adanya pendidikan karena pendidikan adalah proses pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik yang akan berlangsung selamanya dan diselenggarakan dengan memberikan keteladanan, membangun kemauan, dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran. Terutama pada era sekarang ini yaitu era globalisasi, pendidikan merupakan sebuah kebutuhan penting bagi semua manusia.

Begitu pun juga dengan anak-anak yang berkebutuhan khusus, mereka juga harus mendapatkan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan keistimewaannya agar dapat mengembangkan kemampuan mereka, meningkatkan daya pikir, agar memiliki semangat untuk belajar dan berkarakter serta bermanfaat untuk mereka

dalam melakukan proses pembelajaran. Namun pada umumnya masyarakat masih minim dalam memahami anak berkebutuhan khusus, masih banyak orang yang menganggap bahwa anak berkebutuhan khusus tidak mempunyai kemampuan apapun dan ada sebagian anak berkebutuhan khusus (ABK) yang masih memperoleh pendidikan yang tidak adil atau diskriminatif dan pengabaian. Upaya untuk memenuhi hak asasi anak berkebutuhan khusus (ABK) untuk mendapatkan pendidikan masih mengalami kendala oleh beberapa oknum, pelaksanaannya masih dilakukan tidak sepenuh hati. Dapat dilihat dari keberadaan anak berkebutuhan khusus yang penerimaannya masih terbatas di sekolah umum, padahal pendidikan inklusif sudah lama dilontarkan oleh pakar pendidikan dan berbagai pihak. Karena itu, membuat sebagian orang tua anak berkebutuhan khusus (ABK) merasa malu dan rendah diri karena merasa ditolak oleh lingkungannya, sampai ada yang menyembunyikan atau tidak mempedulikan pendidikan dari anak tersebut, ditambah lagi orang tua yang memiliki kondisi ekonomi menengah kebawah atau kurang mampu untuk membiayai sekolah anaknya.

Pendidikan tentang anak berkebutuhan khusus (ABK) sudah tercantum pada Undang - Undang Dasar 1945 Pasal 31 Ayat 1 dan Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa negara memberikan jaminan sepenuhnya kepada semua anak-anak termasuk anak berkebutuhan khusus (ABK) untuk mendapatkan kesempatan dan pelayanan pendidikan yang bermutu. Di mana dalam Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 5 Ayat 1 bahwa “Tiap - tiap warga Negara mempunyai hak yang sama untuk mendaptkan pengajaran pendidikan bermutu” . Dalam Permendiknas No 70 Tahun 2009 tentang pendidikan inklusif yang memberikan kesempatan kepada semua peserta didik berkelainan dan memiliki poteinsi kecerdasan atau bakat istimewa untuk mengikuti pendidikan atau pembelajaran dalam lingkungan pendidikan. Istilah dari kata inklusif yaitu mengandung arti pendeskripsian tentang penyatuan anak yang berkebutuhan khusus (penyandang hambatan/cacat) kedalam program-program sekolah.

Pemerintah dan masyarakat umum dan sudah disetujui oleh dinas pendidikan telah menyediakan tempat pendidikan yaitu, sekolah untuk anak berkebutuhan khusus yang dikenal dengan Sekolah Luar Biasa atau disingkat dengan SLB.

Sekolah Luar Biasa atau SLB adalah sekolah tempat peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam menjalani proses pembelajaran dikarenakan oleh gangguan emosional, fisik atau pun mental sosial namun memiliki suatu potensi kecerdasan dan bakat istimewa yang dapat dididik di Pendidikan Luar Biasa atau Sekolah Luar Biasa (SLB) dengan begitu juga dapat mempermudah anak berkebutuhan khusus (ABK) untuk melakukan penyesuaian sosial yang dapat mencegah anak berkebutuhan khusus (ABK) menjadi pribadi yang susah bersosialisasi atau introvert.

Tempat pendidikan seperti Sekolah Luar Biasa (SLB) merupakan sesuatu hal yang sesuai atau ideal bagi anak berkebutuhan khusus (ABK) untuk melaksanakan pengembangan program individual, terutama bagi mereka yang mengarungi masalah perilaku dan sosial emosional seperti Autis, *Attention Deficit Hyperactivity Disorder (ADHD)* atau *Attention Deficit Disorder (ADD)* yaitu gangguan mental yang mengakibatkan seseorang menjadi sulit untuk fokus dengan suatu hal, mengatur tingkat aktivitas/hiperaktif dan memiliki perilaku implusif dan gangguan perilaku lainnya, adanya Sekolah Luar Biasa atau SLB menjadi suatu harapan karena memungkinkan bagi mereka untuk dapat berinteraksi dan berimitasi dengan lingkungan sekitarnya. Maka dari itu dengan adanya wadah pendidikan yang sudah tersedia dan dilandasi oleh Undang-Undang segala potensi yang ada seperti bakat, kemampuan dan minat lain yang ada pada diri mereka dapat mulai dikembangkan agar bisa terlihat dan menjadi pegangan mereka dalam menjalani hidup selanjutnya setelah sekolah.

Tabel 1. 1 Jumlah SLB di Kota Palembang

WILAYAH	SEKOLAH LUAR BIASA	
	NEGERI	SWASTA
Kota Palembang	1	13

Sumber : <https://dapo.kemdikbud.go.id>

Dilihat dari tabel di atas jumlah sarana pendidikan Sekolah Luar Biasa (SLB) di Kota Palembang yang telah terdaftar dalam Data Pokok Pendidikan Kemendikbud sebanyak 14 terdiri dari 1 Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri dan 13

Sekolah Luar Biasa (SLB) Swasta. Di mana tempat pendidikan Sekolah Luar Biasa (SLB) ini berada di bawah naungan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. Namun mencari sekolah pendidikan untuk anak luar biasa (ABK) yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan kualitas pendidikannya oleh keinginan masyarakat semakin sulit.

Pada zaman sekarang ini kompetisi antar sekolah juga sudah semakin ketat. Dengan persaingan diseluruh aspeknya memiliki nilai tersendiri terhadap berbagai sistem maupun aspek penunjang proses berlangsungnya pendidikan atau proses belajar mengajar, dan juga kualitas mutu pendidikan juga memiliki standar tolak ukur sehingga dapat bersaing dalam dunia pendidikan. Menyelenggarakan pendidikan diharuskan untuk kreatif dalam mencari keunikan dan keunggulan dari sekolah tersebut agar dibutuhkan dan diminati oleh masyarakat. Keberhasilan berlangsungnya pendidikan juga bergantung pada komponen manajemen yaitu, dari pendidik, peserta didik, kurikulum, tenaga pelaksana, pembiayaan dan sarana prasarana.

Manajemen peserta didik merupakan salah satu komponen yang terpenting selama berlangsungnya atau terselenggaranya pendidikan. Manajemen peserta didik ialah segala proses kegiatan yang telah direncanakan dan diusahakan dengan pembinaan secara kontinu terhadap seluruh peserta didik dalam lembaga yang bersangkutan agar dalam proses pembelajaran yang berjalan akan efektif dan efisien. Pengelolaan pada peserta didik termasuk peserta didik yang mempunyai kebutuhan khusus dalam pelaksanaan pendidikan sehingga setiap anak tidak akan merasakan dan mengalami diskriminasi dalam pelayanan pendidikan. Komponen-komponen tersebut yang menjadi suatu upaya penting untuk pencapaian tujuan dari suatu lembaga pendidikan. Maka dari itu untuk meningkatkan pendidikan tersebut, dibutuhkannya sebuah kualitas pelayanan pendidikan.

Kualitas pelayanan jasa pendidikan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen yaitu siswa dan orangtua/wali siswa. Kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan kebutuhan konsumen, di mana pelayanan yang berkualitas apa bila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhandan harapan konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur seseorang merasa dipenuhi kebutuhannya atau tidak oleh pihak pemberi pelayanan. Sehingga dapat diketahui bahwa kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan kepuasan para peserta didik.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa variabel sebagai tolak ukur atau penilaian yang diberikan oleh konsumen. Adapun variabel dari kualitas pelayanan (*Service Quality*), yaitu Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa yang telah dijanjikan, Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah suatu kebijakan, kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu para konsumennya, Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen, Empati (*Empathy*) berarti memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan karyawan kepada konsumen dan Bukti Nyata (*Tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan atau suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar atau eksternal

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Sekolah Luar Biasa (SLB) Autis Talang Kelapa. Kepuasan konsumen sangat penting bagi suatu instansi pendidikan, salah satunya SLB Autis Talang Kelapa Palembang pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan orang tua/ wali siswa dan juga peserta didik, semakin baik kualitas layanan (*Service Quality*) yang diberikan di SLB Autis Talang Kelapa Palembang kepada konsumennya juga akan memberikan berbagai manfaat pada pendidikan memenuhi harapan konsumen dan kebutuhan konsumen.

Sekolah Luar Biasa (SLB) Autis Talang Kelapa adalah salah satu sekolah untuk anak - anak berkebutuhan khusus atau ABK yang berada di Palembang. Tepatnya berlokasi di Talang Kelapa, Kecamatan Alang – Alang Lebar, Kota Palembang. Di mana yang jenjang pendidikan di sini dimulai dari tingkat PAUD/TK, SD, SMP dan SMA. SLB Autis Talang Kelapa Palembang didirikan pada tahun 2015 dan diizinkan untuk beroperasi pada tanggal 12 bulan desember tahun 2016 yang berjalan hingga saat ini. SLB Autis Talang Kelapa Palembang merupakan sekolah swasta yang berstatus kepemilikan oleh sebuah yayasan, yaitu Yayasan Gentaralam. Sekolah Luar Biasa (SLB) Autis Talang

Kelapa Palembang ini dipimpin oleh Fitra Anggraini, S.Pd sebagai Kepala Sekolah.

Pembelajaran di Sekolah Luar Biasa (SLB) Autis Talang Kelapa lebih menekankan pada fokus anak – anak dengan cara bermain permainan khusus untuk melatih motorik fokus anak. Di SLB Autis Talang Kelapa Palembang ini juga mempunyai terapi sesuai dengan tingkat kemampuan anak yang sebelumnya diperiksa oleh klinik yang berkerja sama. Dalam hal ini guru atau pengajar dapat lebih mengetahui apa yang dibutuhkan oleh anak didiknya.

Kesimpulan dari penjelasan di atas yang telah dipaparkan bahwa sebuah penelitian mengenai kualitas pelayanan (*Service Quality*) dan kepuasan konsumen SLB Autis Talang Kelapa Palembang agar menjadi teladan bagi sekolah-sekolah lain dalam memberikan pelayanan yang berkualitas demi tercapainya kepuasan yang maksimal. Kepuasan maksimal tersebut akan menciptakan loyalitas yang pada akhirnya dapat memajukan sekolah itu sendiri dan agar tettaap bertahan di tengah persaingan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan (*Service Quality*) jasa pendidikan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di SLB Autis Talang Kelapa Palembang?
2. Apakah kualitas pelayanan (*Service Quality*) jasa pendidikan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di SLB Autis Talang Kelapa Palembang?
3. Variabel apakah pada kualitas pelayanan (*Service Quality*) jasa pendidikan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di SLB Autis Talang Kelapa Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari adanya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (*Service Quality*) jasa pendidikan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di

SLB Autis Talang Kelapa Palembang .

2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (*Service Quality*) jasa pendidikan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di SLB Autis Talang Kelapa Palembang.
3. Untuk menguji Variabel apakah pada kualitas pelayanan (*Service Quality*) jasa pendidikan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di SLB Autis Talang Kelapa Palembang yang berpengaruh dominan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh yang terlibat dalam SLB Autis Talang Kelapa Palembang, bagi peneliti, pembaca, dan masyarakat umum lainnya. Adapun manfaatnya yaitu, diharapkan dapat membantu Ketua Yayasan, Kepala Sekolah, Guru dan semua yang terlibat dalam sekolah SLB Autis Talang Kelapa Palembang untuk memperluas ilmu pengetahuannya mengenai Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang ada kedepannya di SLB Autis Talang Kelapa Palembang. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen di sekolahnya. Diharapkan penelitian ini juga dapat menambah ilmu atau pengetahuan tentang hasil penelitian sebagai pertimbangan, pengembangan untuk penelitian mendatang dan bisa menjadi referensi, kajian, rujukan dan paparan acuan bagi peneliti maupun masyarakat umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Dony, A., Eka, D., & Nailis, W. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Askes (Persero) Cabang Utama Palembang (Studi Kasus Pada Pelanggan Rsud Bari Palembang)* (Ungergraduate thesis). Sriwijaya University. <https://repository.unsri.ac.id/60615/>
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (2 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono, & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Goetsch, & Davis. (1994). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. (2 ed., hal. 14–18). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Gronroos. (1990). *Manajemen Pelayanan (Ratminto dan Atik Septi Winarsi)*.
- Heizer, & Render. (2014). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, & Keller. (2012). *Marketing Management* (14 ed.). New Jersey: Pearson Hall, Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran (Milenium)*. Jakarta: Prenhalindo.Erlangga.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, & Keller K.L. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12 Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Lubis, A. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. http://repository.radenintan.ac.id/14931/1/PERPUS_PUSAT_BAB_1_DAN_2.pdf
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lusi. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Bagian Resepsionis Puskesmas Pagu Kabupaten Kediri)* (Skripsp). IAIN Kediri. <http://etheses.iainkediri.ac.id/1927/>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–

40.

- Perdana, A., Eka, D., & Maulana, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Go_Ride Di Kota Palembang* (Undergraduate thesis). Sriwijaya University. <https://repository.unsri.ac.id/18709/>
- Putri, I. H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/43221/2/IRMA WATI HARJANI PUTRI-FITK.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/43221/2/IRMA%20WATI%20HARJANI%20PUTRI-FITK.pdf)
- Saragih, D. L. M. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta PT. Askes (Persero) Cabang Utama Semarang. *Jurnal Undip*. <http://eprints.undip.ac.id/47698/>
- Sari, T. N., & Prasetya, M. N. (2020). Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 6(1). <https://doi.org/10.30596/edutech.v6i1.4399>
- Setyaningrum, T. A. (2014). *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Siswa Sma Internasional Budi Mulia Dua (Bmd) Yogyakarta Tahun 2013* (Skripsi). Universitas Negeri Yogyakarta. [https://eprints.uny.ac.id/16047/1/SKRIPSI FULL PDF.pdf](https://eprints.uny.ac.id/16047/1/SKRIPSI%20FULL%20PDF.pdf)
- Stanton, W. J. (2012). Prinsip Pemasaran, Alih Bahasa. In *Yohanes Lamarto*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *SCHOLARIA: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 12(1). <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>
- Wulandari, L., Nofiawati, N., & Nailis, W. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang* (Undergraduate thesis). Sriwijaya University. <https://repository.unsri.ac.id/54471/>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. P., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*