BAB II
LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Rachman (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbang harapan konsumen, karena konsumen berhak untuk menentukan kualitas layanan. Susanti dan Dewi (2020) menyatakan kualitas pelayanan adalah salah satu elemen yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan. Isa (2019) menyatakan kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Hasbi (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Bayu dan Habibah (2017) menyatakan bahwa kualitas jasa merupakan bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakannya. Kosasih (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Susanti dan Dewi (2020) menyatakan bahwa dimensi untuk mengukur atau mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi tinggi.

3. Daya tanggap Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.
5. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna jasa pendidikan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

2.2 Fasilitas

2.2.1 Pengertian Fasilitas

Asyro, Kartikowati dan Marzuki (2020) menyatakan bahwa fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan. Ginting (2018) menyatakan bahwa fasilitas itu dapat diartikan sebagai fasilitas-fasilitas yang harus dipenuhi untuk mendukung keberhasilan sebuah penyelenggaraan kegiatan mulai dari tahap perencanaan hingga terlaksananya kegiatan. Ngulandari (2016) menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan sesuatu.

Susilo, Lie dan Butarbutar (2015) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana prasarana sebagai penunjang efekifitas kegiatan belajar mengajar (KBM) memberikan kemudahan, kelancaran serta pemahaman untuk dapat tercapainya tujuan belajar. Nastiti (2015) menyatakan bahwa fasilitas belajar adalah penggunaan sarana dan prasarana pendidikan untuk mendukung proses pendidikan demi tercapainya tujuan pendidikan atau penggunaan seluruh perabot, peralatan, dan komponen baik langsung maupun tidak langsung yang mendukung aktifitas belajar di kampus demi tercapainya tujuan pendidikan.

2.2.2 Dimensi Fasilitas

Weerasinghe dan Fernando (2018), terdapat tiga dimensi fasilitas yang dapat mengukur dan mengevaluasi fasilitas, yaitu:

1. Penampilan dan keadaan yaitu bentuk fisik untuk mendukung keamanan dan kenyamanan pelanggan.
2. Sarana dan prasarana yaitu sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan, sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang menunjang utama terselenggaranya suatu proses.
3. Perlengkapan dan peralatan yaitu segala sesuatu yang menunjukan eksistensinya kepada eksternal yang bertujuan untuk mendukung kenyamanan pelanggan.

2.3 Kepuasan

2.3.1 Pengertian Kepuasan

Susanti dan Dewi (2020) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan kesesuaian antara harapan dan kinerja dengan hasil yang di terima baik produk maupun jasa yang ditawarkan. Rachman (2020) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya mampu sesuai dengan harapan. Asyro, Kartikowati Dan Marzuki (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Kosasih (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurangkurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Ngulandari (2016) menyatakan bahwa Kepuasan dipandang sebagai suatu hasil perbandingan dari yang dibutuhkan dengan layanan yang diperoleh. Nastiti (2015) menyatakan bahwa Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya.

2.3.2 Dimensi Kepuasan

Ramdani (2019), terdapat tiga dimensi kepuasan siswa yang dapat mengukur dan mengevaluasi kepuasan siswa, yaitu:

1. Kinerja organisasi yaitu gambaran mengenai tingkat pencapaian atau kualitas pekerjaan yang dihasilkan individu, dan kelompok dalam suatu perusahaan.
2. Fitur yaitu karakteristik khusus yang terdapat pada alat atau perlengkapan didalam suatu perusahaan.
3. Estetika segala sesuatu yang membahas tentang keindahan, bagaimana suatu keindahan dapat terbentuk, serta konsep didalam suatu perusahaan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode	Kesimpulan
1	Susilo, Lie dan Butarbutar, (2015).	Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Satrya Budi Karang Rejo.	Regresi Sederhana.	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan siswa perlu peningkatan fasilitas belajar.
2	Hanssen dan Solvoll, (2015).	*The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University.*	*Multiple Regression.*	*The factor that most strongly influences student satisfaction with university facilities is the quality of its social areas, auditoriums and libraries.*
3	Ngulandari, (2016).	Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY. Jurnal Pendidikan dan Ekonomi.	Regresi Berganda.	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.
4	Kosasih, (2017) .	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Sekolah	Regresi Berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliability dan variabel credibility berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan

		Kristen Kanaan Banjarmasin.		siswa.
5	Hatta, (2017).	Unsur-Unsur Dinamis Pembelajaran Fasilitas Belajar dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kepuasan Siswa MTS. Manajemen Pendidikan.	Regresi Berganda.	Hasil penelitian bahwa terdapat kontribusi yang positif unsur-unsur dinamis pembelajaran, fasilitas belajar, dan motivasi berprestasi terhadap kepuasan siswa.
6	Hasbi, (2018).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Negeri 1 Model Palembang.	Regresi Berganda.	Hasil penelitian bahwa dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTS Negeri 1 Model Palembang.
7	Ginting, (2018).	Pengaruh Kompetensi Mahasiswa Dan Dukungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Event Mahasiswa Program Studi Meeting, Incentive, Convention, Exhibition (Mice) Politeknik Negeri Medan.	Regresi Berganda.	Hasil pengujian berdasarkan (Uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi dan Dukungan Fasilitas Secara serempak/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Event Pameran Mahasiswa Prodi D-IV MICE Politeknik Negeri Medan.
8	Weerasinghe dan Fernando, (2018).	*University facilities and student satisfaction in Sri Lanka.*	*Multiple Regression.*	*The factors identified as the ones that most strongly influence student overall satisfaction were the lecture room facilities, library facilities, accommodation facilities, employment facilities and entertainment facilities at regional state universities.*
9	Isa, (2019).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar "Potensi" Panyabungan. At-tijaroh.	Regresi Sederhana.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa belajar di LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR "POTENSI".
10	Asyro, Kartikowati dan Marzuki,	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap	Regresi Berganda.	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan berpengaruh secara serempak

	(2020).	Kepuasan Siswa SMAN 1 Pekanbaru.		(simultant) terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Kota Pekanbaru.
11	Rachman, (2020).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengenai Web Fikom Unisba.	Regresi Sederhana.	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh nyata(signifikan) terhadap kepuasan mahasiswa.
12	Susanti dan Dewi, (2020).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Belajar Siswa SMK YADIKA 5 Pondok Aren.	Regresi Berganda.	Hasil penelitian diperoleh bahwa secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar siswa SMK Yadika 5 Pondok Aren.

Sumber : Data diolah penulis (2020).

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.

2.5.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Salah satu cara dapat mengembangkan pendidikan adalah melalui pembentukan dan peningkatan kualitas sekolah yang berada diberbagai daerah. Kualitas pelayanan selalu dikaitkan dengan kepuasan, dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan bagi siswa. Kepuasan merupakan nilai yang dirasakan siswa saat mengadakan kegiatan belajar. Rachman (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran dimana seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan konsumen, jika layanan tersebut mampu memenuhi harapan konsumen maka jasa tersebut memiliki kualitas layanan yang baik dibenak konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari konsumen. Namun, sebaliknya jika jasa layanan tidak mampu memenuhi harapan dari konsumen, maka konsumen akan memiliki pandangan buruk kepada layanan tersebut yang akan berdampak pada penurunan tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Asyro, Kartikowati dan Marzuki (2020) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan belajar, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan belajar siswa akan meningkat. Delone dan Mclean dalam Pramudita dan Sarosa (2016), yang mengungkapkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh *developer* kepada penggunannya maka pengguna akan semakin dapat memahami dan menggunakan sistem dengan baik yang nantinya akan berujung pada pengguna yang merasa puas.

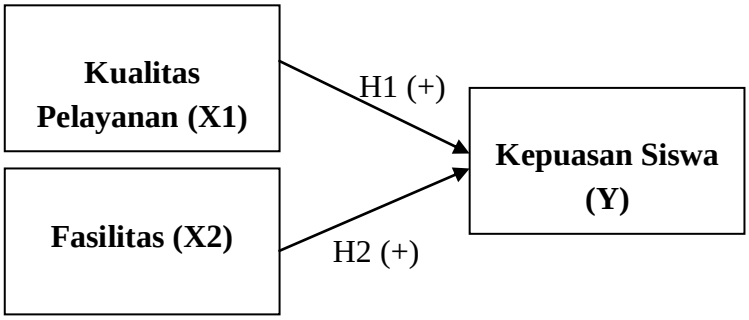
2.5.2 Fasilitas Terhadap Kepuasan

Fasilitas sangat diperlukan dalam jasa lembaga pendidikan karena dapat menunjang proses belajar dan mengajar sehingga dapat lebih efesien dan efektif. Proses belajar yang efektif dapat terjadi jika didukung oleh fasilitas yang memadai. Oleh karena itu sekolah harus dapat memelihara dan memperhatikan fasilitas yang dimiliki. Ketika sebuah sekolah dapat menawarkan fasilitas yang dibutuhkan oleh siswa maupun calon siswanya, maka hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor penyebab kepuasanan siswa dalam belajar. Susilo, Lie dan Butarbutar (2015) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana prasarana sebagai penunjang efekifitas kegiatan belajar mengajar (KBM) memberikan kemudahan, kelancaran serta pemahaman untuk dapat tercapainya tujuan belajar.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanti dan Dewi (2020) menyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan belajar, artinya jika fasilitas ditingkatkan maka kepuasan belajar siswa akan meningkat. Delone dan Mclean dalam Wirawan dan Risfandi (2018), yang mengungkapkan bahwa fasilitas yang baik semakin meningkatkan kebutuhan pemakaian terhadap penggunaan yang semakin tinggi secara tidak langsung berdampak pada kepuasan pengguna.

2.6 Kerangka Penelitian

Tujuan dibuatnya kerangka penelitian yaitu agar dapat memudahkan dalam memahami hipotesis yang akan diteliti. Kerangka penelitian yang akan dikembangkan di dalam penelitian ini mengacu pada daftar pustaka dan digambarkan pada Gambar 2.1 dalam kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian