

ANALISIS KEPUASAN SISWA SMK NEGERI 1 GUNUNG SINDUR PADA PELAJARAN MATEMATIKA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

Febiyansyah¹, Irvana Arofah²

^{1,2} Program Studi Matematika, Fakultas Matematika Ilmu Pengetahuan Alam, MIPA, Universitas Pamulang

Article Info

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa kelas X dan XII SMK Negeri 1 Gunung Sindur terhadap pelajaran Matematika dengan menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*). Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya memahami persepsi siswa terhadap kualitas pengajaran Matematika untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran. Metode *SERVQUAL* dipilih karena kemampuannya dalam mengukur kesenjangan antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) siswa terhadap layanan yang diberikan. Data penelitian dikumpulkan dari siswa kelas X dan XII SMK Negeri 1 Gunung Sindur. Analisis data dilakukan menggunakan metode *SERVQUAL* dengan bantuan program statistik SPSS Versi 16 dan Microsoft Excel. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan dalam pembelajaran Matematika yang memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi siswa, serta faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan siswa. Implikasi dari penelitian ini adalah memberikan masukan yang berharga bagi pihak sekolah, khususnya guru Matematika, untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pengajaran yang lebih terfokus pada aspek-aspek yang paling membutuhkan perbaikan, demi tercapainya kepuasan belajar siswa yang optimal.

Keywords:

Kepuasan Siswa,
Pelajaran Matematika,
SMK Negeri 1 Gunung
Sindur, *SERVQUAL*,
Analisis Kepuasan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the satisfaction level of 10th and 12th-grade students at SMK Negeri 1 Gunung Sindur regarding Mathematics lessons using the SERVQUAL (Service Quality) method. The background of this research lies in the importance of understanding students' perceptions of the quality of Mathematics instruction to enhance learning effectiveness. The SERVQUAL method was chosen for its capability to measure the gap between students' expectations and perceptions of the services provided. Research data were collected from 10th and 12th-grade students at SMK Negeri 1 Gunung Sindur. Data analysis was conducted using the SERVQUAL method with the aid of SPSS Version 16 statistical software and Microsoft Excel. The findings of this study are expected to identify the dimensions of service quality in Mathematics learning that exhibit the largest gaps between student expectations and perceptions, as well as the dominant factors influencing student satisfaction. The implications of this research are to provide valuable input for the school, particularly for Mathematics teachers, to formulate strategies for improving teaching quality that are more focused on aspects most in need of improvement, ultimately leading to optimal student learning satisfaction.

Corresponding Author:

Febiyansyah
Program Studi Matematika,
Fakultas Matematika Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Pamulang, Indonesia
Email: Febiyansyah96@gmail.com

PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk kualitas sumber daya manusia suatu bangsa. Dalam era globalisasi yang kompetitif ini, mutu pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) menjadi krusial dalam mempersiapkan lulusan yang mampu bersaing di dunia kerja (Nugroho, 2018). Salah satu mata pelajaran inti, yaitu Matematika, sering dianggap sulit oleh sebagian siswa,

namun tetap menjadi fondasi utama bagi penguasaan berbagai bidang keahlian, termasuk di SMK (Setiawan, 2017).

Namun demikian, ditemukan fenomena rendahnya kepuasan siswa terhadap pelajaran Matematika, yang berdampak pada lemahnya motivasi dan pencapaian akademik mereka (Wulandari & Saputra, 2019). Permasalahan ini diduga berasal dari adanya kesenjangan antara ekspektasi siswa terhadap kualitas pengajaran dengan kenyataan yang mereka alami di kelas, seperti metode yang kurang menarik, materi yang belum sepenuhnya relevan dengan dunia kerja, dan kurangnya respons guru terhadap kendala belajar siswa (Prasetya & Dewi, 2019). Apabila kondisi ini dibiarkan, maka pengembangan potensi peserta didik tidak akan optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana tingkat kepuasan siswa SMK Negeri 1 Gunung Sindur pada pelajaran Matematika dilihat dari kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa terhadap kualitas pengajaran?”

Untuk menjawab permasalahan ini, penulis menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) sebagai pendekatan utama. Metode SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dengan menerapkan SERVQUAL dalam konteks pengajaran Matematika, peneliti dapat mengidentifikasi atribut spesifik dalam setiap dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan atau ketidakpuasan siswa. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi siswa, lalu dianalisis dengan teknik gap analysis guna menemukan area yang paling perlu diperbaiki (Kotler & Keller, 2016; Sugiyono, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui tingkat harapan siswa SMK Negeri 1 Gunung Sindur terhadap kualitas pengajaran pelajaran Matematika; 2) Mengetahui tingkat persepsi siswa SMK Negeri 1 Gunung Sindur terhadap kualitas pengajaran pelajaran Matematika; 3) Menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa terhadap kualitas pengajaran pelajaran Matematika di SMK Negeri 1 Gunung Sindur menggunakan metode SERVQUAL; 4) Mengidentifikasi faktor-faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan siswa pada pelajaran Matematika di SMK Negeri 1 Gunung Sindur.

Kepuasan siswa merupakan faktor kunci dalam keberhasilan proses pembelajaran. Dalam konteks pendidikan, kepuasan siswa dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara kinerja pendidikan yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki (Kotler & Keller, 2016). Kualitas layanan, khususnya kualitas pengajaran Matematika, menjadi prediktor utama kepuasan tersebut. Konsep SERVQUAL sangat relevan karena mengukur kualitas layanan secara multidimensional dan melibatkan persepsi subjektif pelanggan, dalam hal ini siswa (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Menurut Parasuraman et al. (1988), lima dimensi SERVQUAL dapat diterapkan untuk menilai kualitas layanan, yaitu: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks pendidikan, tangibles mencakup fasilitas kelas, media pembelajaran, dan penampilan guru; reliability berkaitan dengan konsistensi dan ketepatan guru dalam menyampaikan materi dan penilaian; responsiveness mengacu pada kesigapan dan kesediaan guru membantu siswa; assurance berkaitan dengan kompetensi guru dan rasa percaya yang dibangun; sedangkan empathy meliputi perhatian dan pemahaman guru terhadap kebutuhan individu siswa (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Kesenjangan negatif pada dimensi-dimensi ini menunjukkan adanya aspek yang perlu diperbaiki demi meningkatkan kepuasan siswa.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat Bagi Sekolah: Menjadi umpan balik konstruktif bagi manajemen SMK Negeri 1 Gunung Sindur untuk merumuskan kebijakan dan program peningkatan kualitas pengajaran Matematika. Dengan mengetahui dimensi SERVQUAL yang memiliki kesenjangan terbesar, sekolah dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien (Parasuraman et al., 1988). Bagi Guru Matematika: Memberikan pemahaman mendalam mengenai aspek pengajaran yang paling dihargai serta yang perlu ditingkatkan dari perspektif siswa. Hal ini dapat membantu guru mengembangkan strategi pembelajaran yang lebih efektif dan sesuai kebutuhan siswa, sekaligus meningkatkan profesionalisme (Darmanto, 2015). Bagi Siswa: Secara tidak langsung, peningkatan kualitas pengajaran diharapkan dapat meningkatkan motivasi belajar, pemahaman materi, serta prestasi akademik siswa dalam pelajaran Matematika. Siswa akan merasa lebih dihargai dan kebutuhan mereka terpenuhi. Bagi Peneliti Selanjutnya: Memberikan referensi dan landasan bagi penelitian lanjutan yang berfokus pada pengukuran kepuasan siswa di berbagai mata pelajaran atau jenjang pendidikan (Sugiyono, 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan mengukur tingkat kepuasan siswa secara numerik berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi. Desain survei deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik populasi siswa SMK Negeri 1 Gunung Sindur terkait tingkat kepuasan mereka terhadap pelajaran Matematika tanpa

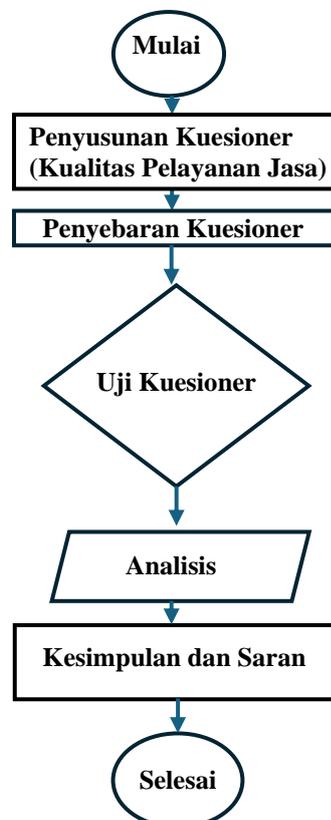
melakukan intervensi atau manipulasi variabel (Creswell, 2014; Sugiyono, 2017). Penelitian dilakukan di SMK Negeri 1 Gunung Sindur, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Waktu pelaksanaan disesuaikan dengan jadwal akademik dan ketersediaan siswa sebagai responden, yakni pada tanggal 21 April 2021 (Sugiyono, 2017).

Populasi penelitian adalah seluruh siswa kelas X dan XII SMK Negeri 1 Gunung Sindur yang mengikuti pelajaran Matematika. Sampel diambil dari populasi tersebut dengan teknik sampling yang sesuai untuk mewakili karakteristik populasi (Cohen, Manion, & Morrison, 2018). Variabel Penelitian Variabel dalam penelitian ini meliputi: Variabel Independen: Harapan siswa terhadap kualitas pengajaran Matematika. Variabel Dependen: Persepsi siswa terhadap kualitas pengajaran Matematika. Kesenjangan (Gap): Merupakan selisih antara harapan dan persepsi, yang menjadi indikator kepuasan siswa (Persepsi - Harapan).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dirancang berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu : Tangibles (Bukti Fisik): Meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan personel, dan sarana komunikasi, Reliability (Keandalan): Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat, Responsiveness (Daya Tanggap): Kesiapan dan kecepatan dalam membantu pelanggan, Assurance (Jaminan): Pengetahuan, kesopanan karyawan, serta kemampuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan, Empathy (Empati): Perhatian personal dan individual terhadap kebutuhan pelanggan. Setiap dimensi diukur melalui sejumlah indikator yang dinyatakan dalam bentuk pernyataan, menggunakan skala Likert dengan pilihan jawaban yang mencerminkan tingkat persetujuan, harapan, atau persepsi (1 = Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Penting hingga 5 = Sangat Setuju/Sangat Penting) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Sugiyono, 2017).

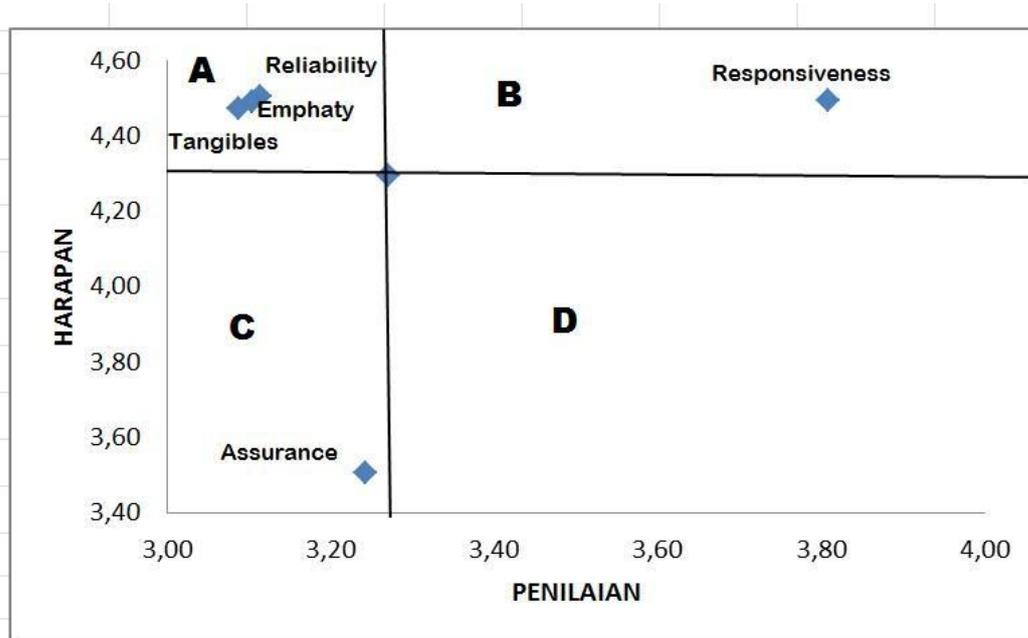
Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden, yaitu siswa kelas X dan XII di SMK Negeri 1 Gunung Sindur. Sebelum penyebaran, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan bahwa alat ukur sudah tepat dan konsisten (Fraenkel, Wallen, & Hyun, 2012; Sugiyono, 2017).

Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode SERVQUAL. Langkah-langkah analisis meliputi: Deskripsi Data: Perhitungan statistik deskriptif seperti rata-rata, frekuensi, dan standar deviasi untuk setiap item pertanyaan harapan dan persepsi, Perhitungan Skor Harapan dan Persepsi: Menghitung rata-rata skor harapan (\bar{Y}) dan persepsi (\bar{X}) untuk tiap item dan dimensi SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*): Menghitung nilai gap dengan rumus $Gap = Skor\ Persepsi - Skor\ Harapan$. Nilai gap negatif menunjukkan persepsi siswa lebih rendah dari harapan, dan nilai positif sebaliknya (Parasuraman et al., 1988), Identifikasi Prioritas Perbaikan: Menentukan dimensi atau item dengan gap negatif terbesar sebagai prioritas perbaikan, Proses perhitungan dan analisis dilakukan menggunakan software statistik SPSS Versi 16 dan Microsoft Excel (Sugiyono, 2017).



Gambar 1. Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 2. Diagram Kartesius Kepuasan Siswa kelas X dan kelas XII

Judul Diagram, Hasil dan pembahasan mengindikasikan bahwa ini adalah bagian dari hasil analisis dalam sebuah penelitian. Sumbu X dan Y, Sumbu Y (vertikal): "HARAPAN", ini menunjukkan tingkat harapan responden terhadap aspek layanan. Sumbu X (horizontal): "PENILAIAN", ini menunjukkan tingkat penilaian kinerja atau realisasi dari aspek layanan tersebut. Kuadran pada diagram, Diagram dibagi menjadi 4 bagian (A, B, C, dan D) berdasarkan nilai harapan dan penilaian kinerja, A (Kuadran kiri atas): Harapan tinggi, penilaian rendah area yang membutuhkan perhatian khusus karena kinerja belum memenuhi harapan. Contohnya pada diagram ini: Reliability, Empathy, dan Tangibles, B (Kuadran kanan atas): Harapan dan penilaian keduanya tinggi aspek yang sudah baik dan perlu dipertahankan. Contohnya: Responsiveness, C (Kuadran kiri bawah): Harapan dan penilaian keduanya rendah aspek yang kurang penting atau tidak terlalu diperhatikan oleh pelanggan. Contohnya: Assurance, D (Kuadran kanan bawah): Harapan rendah, penilaian tinggi ini biasanya menunjukkan kelebihan kinerja yang bisa dianggap sebagai keunggulan kompetitif. Label pada titik-titik: Setiap titik mewakili dimensi kualitas pelayanan, yaitu Reliability: Keandalan pelayanan, Empathy: Empati atau perhatian personal terhadap pelanggan, Tangibles: Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf. Responsiveness: Kesiapan dan kemauan membantu pelanggan, Assurance: Kepastian atau kemampuan staf untuk memberikan kepercayaan.

Dari diagram ini dapat dilihat bahwa dimensi Reliability, Empathy, dan Tangibles masuk ke kuadran A, artinya aspek-aspek tersebut memiliki harapan yang tinggi tetapi penilaian kerjanya masih rendah, sehingga perlu perbaikan. Responsiveness berada di kuadran B, menunjukkan sudah memenuhi harapan. Assurance berada di kuadran C, dengan harapan dan penilaian yang rendah, mungkin kurang menjadi prioritas utama. Diagram ini digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara harapan pelanggan dan penilaian mereka terhadap kinerja layanan pada berbagai aspek, sehingga dapat membantu organisasi menentukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan 13 butir pertanyaan yang mengukur harapan dan persepsi siswa terhadap kualitas pengajaran Matematika. Uji validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson, untuk mengetahui sejauh mana setiap item pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan total skor. Hasil uji menunjukkan bahwa sebagian besar butir pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r_{xy} lebih besar dari nilai r_{tabel} sebesar 0,126 (Arikunto, 2010).

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari nilai r_{tabel} , yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik (Sugiyono, 2017). Berdasarkan hasil analisis, instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel serta layak digunakan untuk pengumpulan data.

Responden dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan XII SMK Negeri 1 Gunung Sindur pada tahun ajaran 2020–2021. Teknik purposive sampling digunakan dalam penentuan sampel, yaitu dengan memilih responden secara sengaja berdasarkan karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Fraenkel, Wallen, & Hyun, 2012).

Analisis dilakukan dengan menghitung kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi siswa pada lima dimensi kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Hasil perhitungan gap menunjukkan adanya kesenjangan negatif pada beberapa dimensi, yang berarti persepsi siswa terhadap kualitas pengajaran Matematika belum memenuhi harapan mereka. Dimensi dengan gap terbesar menjadi prioritas utama untuk perbaikan guna meningkatkan kepuasan siswa (Kotler & Keller, 2016).

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) memetakan dimensi kualitas pelayanan ke dalam kuadran berdasarkan tingkat pentingnya (importance) dan performanya (performance) (Martilla & James, 1977). Hasil IPA membantu menentukan aspek-aspek pelayanan yang harus segera diperbaiki dan aspek yang sudah berjalan dengan baik. Beberapa dimensi pelayanan Matematika masuk dalam kuadran "Concentrate Here", menandakan perlunya perhatian khusus dari sekolah dan guru untuk meningkatkan mutu pengajaran (Sugiyono, 2017).

Kesenjangan antara harapan dan persepsi siswa menunjukkan bahwa meskipun mereka menginginkan pengajaran Matematika yang lebih interaktif, relevan, dan mendukung, kenyataannya belum sepenuhnya terpenuhi. Kondisi ini berdampak negatif pada motivasi dan hasil belajar siswa (Kotler & Keller, 2016). Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang gagal memenuhi ekspektasi pelanggan—dalam konteks ini siswa sebagai "pelanggan"—akan menurunkan tingkat kepuasan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Oleh karena itu, rekomendasi utama adalah meningkatkan kualitas pengajaran dengan cara memberikan pelatihan guru agar lebih responsif dan empati, memperbaiki fasilitas pembelajaran, serta menyesuaikan materi pelajaran agar lebih relevan dengan kebutuhan siswa SMK guna meningkatkan minat dan motivasi belajar (Sugiyono, 2017).

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Keseluruhan

Dimensi	Penilaian	Harapan	Q	%
<i>Reliability</i>	3,11	4,51	0,691	69,1
<i>Responsiveness</i>	3,81	4,49	0,847	84,7
<i>Assurance</i>	3,24	3,50	0,925	92,5
<i>Emphaty</i>	3,10	4,49	0,691	69,1
<i>Tangibles</i>	3,09	4,47	0,690	69,0
Mean	3,27	4,29	0,77	76,88

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan adanya kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi siswa terhadap kualitas pengajaran Matematika di SMK Negeri 1 Gunung Sindur, khususnya pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pengajaran belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi siswa (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mengidentifikasi secara sistematis aspek-aspek pengajaran Matematika yang memerlukan perbaikan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan analisis Importance Performance Analysis (IPA). Temuan yang diperoleh dapat menjadi landasan strategis bagi sekolah dan para guru untuk meningkatkan kualitas pengajaran secara terukur dan berfokus pada kebutuhan nyata siswa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya khazanah ilmu pendidikan, tetapi juga memberikan solusi praktis dalam upaya meningkatkan mutu pembelajaran Matematika (Kotler & Keller, 2016; Martilla & James, 1977).

Hasil penelitian ini menggarisbawahi perlunya peningkatan kualitas pengajaran Matematika melalui pelatihan guru yang lebih menitikberatkan pada peningkatan responsivitas dan empati dalam interaksi pembelajaran. Selain itu, perbaikan fasilitas belajar dan penyusunan materi yang lebih relevan dengan kebutuhan siswa juga menjadi faktor kunci yang harus diperhatikan. Implementasi dari perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan motivasi belajar dan prestasi akademik siswa secara signifikan, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif dan menyenangkan (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan subjek yang terbatas hanya pada siswa SMK Negeri 1 Gunung Sindur dan pada mata pelajaran Matematika saja. Selain itu, pengumpulan data yang menggunakan kuesioner SERVQUAL berpotensi mengandung subjektivitas responden, yang dapat mempengaruhi keakuratan hasil penelitian. Oleh karena itu, hasil penelitian ini harus dipahami dalam konteks batasan tersebut (Fraenkel, Wallen, & Hyun, 2012). Untuk memperluas dan memperdalam pemahaman mengenai kualitas pengajaran dan kepuasan siswa, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan berbagai sekolah dengan beragam jenjang pendidikan serta mata pelajaran lain. Selain itu, penggunaan metode campuran (mixed methods) yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan mendalam, sehingga hasil penelitian dapat lebih aplikatif dan relevan dalam konteks yang lebih luas (Creswell, 2014).

UCAPAN TERIMA KASIH

Mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Kepala Sekolah, guru, serta seluruh siswa SMK Negeri 1 Gunung Sindur atas kerjasama dan partisipasinya yang sangat membantu dalam pelaksanaan penelitian. Selain itu, penulis menghaturkan apresiasi kepada keluarga dan rekan-rekan atas dukungan moral dan motivasi yang terus diberikan hingga penelitian ini selesai. Penelitian ini dilaksanakan secara mandiri tanpa dukungan pendanaan eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Ed. Revisi). Rineka Cipta.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education* (8th ed.). Routledge.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Darmanto, S. (2015). *Strategi pembelajaran yang efektif bagi guru profesional*. Graha Ilmu.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to design and evaluate research in education* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Nugroho, A. S. (2018). Peran pendidikan dalam pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 23(2), 150–159.
- Parasuraman, A., 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.
- Prasetya, R., & Dewi, S. (2019). Kesiapan lulusan SMK dalam menghadapi dunia kerja di era globalisasi. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 9(1), 20–28.
- Setiawan, B. (2017). Analisis motivasi belajar matematika siswa SMK. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 13(3), 45–53.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wulandari, E., & Saputra, D. (2019). Pengaruh metode pembelajaran terhadap motivasi belajar matematika di SMK. *Jurnal Pendidikan Matematika dan Sains*, 7(1), 34–42.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.