

ABSTRACT

Education has a very important role as a contributing factor in advancing the welfare of the community. In support of the creation of conditions conducive to advancement of education in the community, variety of formal and informal industries established and developed to facilitate the public to education. In this study, the authors examined an informal educational institution, which is a tutoring A Plus Study Centre. A Plus Study Centre is one of the informal institutions that provide support service upon which obtained formal education for girl dan boys in school. Education is a factor services therefore greatly affect the quality of service. Research as many as the total of 90 Junior High School and Senior High School Students

Keywords: Selective, conducive, informal, formal, analysis

ABSTRAK

Pendidikan memiliki peranan yang sangat penting sebagai salah satu faktor pendukung dalam memajukan kesejahteraan masyarakat. Dalam mendukung terciptanya kondisi yang kondusif dalam mendukung kemajuan pendidikan dalam masyarakat, berbagai industri formal dan informal dibentuk dan dikembangkan untuk mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pendidikan. Dalam penelitian ini, penulis meneliti sebuah lembaga pendidikan informal, yaitu bimbingan belajar A Plus Study Center. A plus study Center merupakan sebuah lembaga pendidikan informal yang memberikan jasa pendukung atas pendidikan formal yang didapatkan siswa dan siswi di sekolah. Pendidikan merupakan faktor jasa. Oleh sebab itu kualitas layanan sangat berpengaruh. Hasil penelitian sebanyak 90 orang murid SMP dan SMA menunjukkan bahwa pemilihan staff pengajar secara selektif sangat berpengaruh pada minat belajar siswa.

Kata-kata kunci: Selektif, kondusif, informal, formal, analisis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PENELITIAN PERUSAHAAN	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4

BAB II RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Konsep dan Pengertian Jasa	6
2.1.1 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	8

2.1.2 Ekspektasi atau Harapan Pelanggan.....	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa	9
2.1.4 Importance-Performance Analysis	10
2.2 Rerangka Teoritis	14
2.3 Rerangka Pemikiran	15
2.4 Pengembangan Hipotesis	16

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Desain Penelitian.....	19
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.1.3 Populasi	21
3.1.4 Teknik Sampling	21
3.2 Analisis Data	22
3.2.1 Uji Instrumen.....	22
3.2.2 Uji Validitas	22
3.2.3 Uji Realibilitas.....	23
3.2.4 Important Performance Analysis.....	24
3.3 Kuesioner Pendahuluan.....	24
3.3.1 Kuesioner Pendahuluan Terbuka	24
3.3.2 Kuesioner Pendahuluan Tertutup	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Penentuan Atribut – Atribut	26
4.1.1 Analisis Pengelompokan Atribut –Atribut Berdasarkan	

Dimensi Servqual.....	26
4.1.2 Analisis Pengelompokan Berdasarkan Umur.....	27
4.1.3 Analisis Pengelompokan Berdasarkan Jenis Kelamin	28
4.1.4 Analisis Pengelompokan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	28
4.1.5 Analisis Pengelompokan Lama Menjadi Murid A+	29
4.2 Analisis Kuesioner Pendahuluan.....	30
4.2.1 Analisis Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan	30
4.2.2 Analisis Uji Realibitas Kuesioner Pendahuluan.....	33
4.2.2.1 Pengujian Reliabilitas Ekspektasi.....	34
4.2.2.2 Reliabilitas persepsi	38
4.3 Analisis Kuesioner Utama.....	42
4.4 Analisis Profil Responden	43
4.4.1 Analisis Data Usia Responden	44
4.4.2 Analisis Data Jenis Kelamin Responden.....	44
4.4.3 Analisis Data Lamanya Menggunakan Jasa Bimbel A+	44
4.5 Metode <i>Servqual</i>	45
4.6 <i>Important Peformance Analysis</i>	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Peta <i>Importance-Performance</i> 12
Gambar 2	Rerangka Teoritis..... 14
Gambar 3	Rerangka Pemikiran..... 15

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 27
Tabel II	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 28
Tabel III	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 28
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Murid 29
Tabel V	Tabel Uji Validitas Ekspektasi 31
Tabel VI	Tabel Uji Validitas Persepsi 32
Tabel VII	Tabel Pengujian Reliabilitas Ekspektasi..... 34
Tabel VIII	Tabel Pengujian Reliabilitas Persepsi..... 38
Tabel IX	Hasil Perhitungan <i>Gap Score</i> 46
Tabel X	Atribut Pertanyaan 47
Tabel XI	Pengelompokkan Atribut Pertanyaan Pada Kuadran 1 49
Tabel XII	Pengelompokkan Atribut Pertanyaan Pada Kuadran 2..... 50
Tabel XIII	Pengelompokkan Atribut Pertanyaan Pada Kuadran 3..... 50
Tabel XIV	Pengelompokkan Atribut Pertanyaan Pada Kuadran 4..... 50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner